

”Ai mitä että”

Kuulokojeen ensikäyttäjien kohtaamat haasteet ja selviytymisstrategiat työelämän
vuorovaikutustilanteissa

Anna-Kaisa Salonen

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalipsykologian pro gradu -tutkielma

Syyskuu 2014

TAMPEREEN YLIOPISTO

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

ANNA-KAISA SALONEN: Kuulokojeen ensikäyttäjien kohtaamat haasteet ja selviytymisstrategiat työelämän vuorovaikutustilanteissa

Pro gradu -tutkielma, 100 sivua

Sosiaalipsykologia

Syyskuu 2014

Huonokuuloisuus koskettaa useita työikäisiä. Vaikka kuulovika on fyysinen vamma, sen vaikutukset kohdistuvat pääasiallisesti sosiaaliseen elämään ja vuorovaikutukseen. Tässä tutkielmassa selvitän, millaisia haasteita kuulokojeen ensikäyttäjät kertovat kohtaavansa työelämän vuorovaikutustilanteissa ja millaisia selviytymisstrategioita he kertovat käyttävänsä haastavissa tilanteissa. Lisäksi tutkin sitä, miten nämä haasteet ja strategiat näkyvät videoiduissa työelämän vuorovaikutustilanteissa.

Pro gradu -tutkielmani on osa Suomen Akatemian rahoittamaa ”Kommunikointi kuulokojeen avulla. Vertaileva tutkimus kuulovikaisten henkilöiden kuulokojekuntoutuksen tuloksellisuudesta ja kuulokojeen käytöstä vuorovaikutustilanteissa”-hanketta. Tutkimukseni jakautuu kahteen osaan: haastattelujen- ja kuulokeskuskäyntien analyysiin ja autenttisten työelämävideointien analyysiin. Käytän siis tutkimuksessani aineistojen ja menetelmien triangulaatiota. Tutkimusmenetelminä käytän sisällönanalyttistä teemoittelua sekä keskustelunanalyysin ja multimodaalisen vuorovaikutusanalyysin välineitä. Tutkimukseni teoreettinen tausta rakentuu etnometodologisesta viitekehyksestä sekä multimodaalisen vuorovaikutusanalyysin ja Richard S. Lazaruksen stressiteorian käsitteistä.

Tutkielmani tulosten perusteella kuulo-ongelman aiheuttamat vuorovaikutuksen katkokset tai uhka yhteisen ymmärryksen murtumisesta koetaan stressaavana. Haasteita aiheuttavat monenkeskiset tilanteet, kuten kokoukset, kanssakeskustelijan kommunikaatiotyyli, taustamelu sekä puhujan etäisyys ja avara ja kaikuisa tila. Selvitäkseen haastavista vuorovaikutustilanteista kuulokojeen käyttäjät hyödyntävät erilaisia selviytymisstrategioita. Yleisimmin käytettyjä selviytymisstrategioita ovat kielelliset strategiat sekä kuulokojeen käyttäminen ja sen eri ominaisuuksien hyödyntäminen. Kuulo-ongelman peittelyyn kohdistuvia strategioita ovat muun muassa haastavien tilanteiden välttely tai yleispätevien vastauksien antaminen keskustelussa. Videoaineiston kokoon nähden selkeitä vuorovaikutuksen katkoksia tai selkeitä vihjeitä kuulemisen ongelman ilmaantumisesta oli nähtävissä varsin vähän. Myös kuulo-ongelman peittelyyn liitettäviä selviytymisstrategioita oli nähtävissä. Huonokuuloisuuden aiheuttamien katkokkien ja kuulo-ongelman näkyväksi tekemiseen liittyvien strategioiden vähyys tukeekin sitä olettamusta, että huonokuuloiset pyrkivät enemmänkin peittämään kuulo-ongelmaansa kuin paljastamaan sitä. Toisaalta tulokset näyttävät osoittavan myös sen, että kuulokojeesta on hyötyä haastaviksi kerrotuissa vuorovaikutustilanteissa.

Avainsanat: huonokuuloisuus, kuulovika, kuulokojeen ensikäyttäjä, työelämä, multimodaalinen vuorovaikutus, stressi, selviytymisstrategia, keskustelunanalyysi, sisällönanalyysi

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	1
2. TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT.....	3
2.1. Aiempi tutkimus	3
2.1.1. Huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvä tutkimus	4
2.1.2. Työelämään ja työelämän vuorovaikutukseen liittyvä tutkimus	7
2.2. Garfinkelin etnometodologia.....	9
2.3. Multimodaalinen vuorovaikutus.....	11
2.4. Institutionaalinen vuorovaikutus.....	13
2.5. Lazaruksen stressiteoria ja stressi työssä.....	16
2.5.1. Kognitiivinen arviointiprosessi	16
2.5.2. Coping-keinot selviytymisen tukena	18
2.5.2.1. Emootiokeskeiset selviytymisstrategiat	19
2.5.2.2. Ongelmakeskeiset selviytymisstrategiat	19
2.6. Kuuloviat ja kuulokojekuntoutus	20
3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	22
3.1. Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	22
3.2. Tutkimushanke, aineiston kuvaus ja eettiset kysymykset	23
3.3. Aineistojen analyysi.....	26
3.3.1. Triangulaatio	26
3.3.2. Työelämän vuorovaikutuksen haasteet ja selviytymisstrategiat teemoittelun kohteena	28
3.3.3. Vuorovaikutuksen tutkimuksen apuna keskustelunanalyysi ja multimodaalinen vuorovaikutusanalyysi	30
3.3.3.1. Keskustelunanalyysi	31
3.3.3.2. Multimodaalinen vuorovaikutusanalyysi	34
4. ANALYYSI OSA I: HAASTATTELUIEN JA KUULOKESKUSKÄYNTIEN ANALYYSI	36
4.1. Vuorovaikutuksen haasteet työelämässä.....	36
4.1.1. Kanssakeskustelijan toiminta tilanteisena tekijänä.....	38
4.1.2. Taustamelu ja kuulokojeen ominaisuudet tilanteisina tekijöinä.....	40
4.1.3. Monenkeskiset tilanteet	42

4.1.4.	Tilaan liittyvät tekijät	45
4.1.5.	Vieraalla kielellä puhuminen tilanteisena tekijänä.....	45
4.2.	Selviytymisstrategiat	46
4.2.1.	Ongelmakeskeiset strategiat.....	48
4.2.1.1.	Kielelliset strategiat	48
4.2.1.1.	Kuulokojeen ominaisuuksien hyödyntäminen tai kojeen käyttämättä jättäminen.....	51
4.2.1.2.	Multimodaaliset keinot vuorovaikutuksen ylläpitämisessä	52
4.2.2.	Emootiokeskeiset strategiat.....	55
4.2.2.1.	Haastavien tilanteiden välttäminen	55
4.2.2.2.	Kuulo-ongelman peittelyyn liittyvät keinot.....	56
5.	ANALYYSI OSA II. VIDEOAINEISTON ANALYYSI.....	60
5.1.	Johdatus videoaineiston analyysiin ja aineiston erityispiirteisiin.....	60
5.2.	Monenkeskiset tilanteet ja niissä näkyvät vuorovaikutuksen haasteet ja strategiat ..	62
5.2.1.	Kokoustilanne H055:1	63
5.2.2.	Kokoustilanne H055:2	66
5.2.3.	Kahvihuonetilanne H009	68
5.3.	Opetustilanteen haasteet ja strategiat: puheopetustilanne T103	71
5.4.	Etäisyys ja tila kuulemisen haasteena sekä käytetyt strategiat: työtilanne ulkona T007	74
5.5.	Näkymätön kuulo-ongelma?	76
6.	TUTKIMUKSEN ANTI.....	79
6.1.	Yhteenveto tuloksista	79
6.2.	Tulosten tulkinta ja pohdinta.....	83
6.3.	Tutkimuksen arviointia	87
	Lähteet.....	90
	Liitteet	101

1. JOHDANTO

Suomalainen työelämä on uusien haasteiden edessä. Väestön ikärakenteen muuttuessa paine työurien pidentämiseen kasvaa ja erityisesti 55–64-vuotiaiden työllisyysasteen nostaminen on noussut yhdeksi keskeisimmistä yhteiskuntapolitiittisista tavoitteista (Pärnänen 2011, 167). Työ ja elinkeinoministeriön työelämän kehittämisstrategiassa (2012, 2.) todetaan, että kansantaloudellisen kilpailukyvyyn turvaamiseksi on tärkeää saada käyttöön kaikki käytettävissä olevat voimavarat parantamalla työn tuottavuutta ja lisäämällä työhön osallistumista. Työurien pidentämisen kannalta on olennaista, että erityisryhmien, kuten osatyökykyisten henkilöiden mahdollisuudet olla mukana työelämässä varmistetaan.

Yksi merkittävä osatyökykyisten ryhmä koostuu huonokuuloisista ja kuulovammaisista työikäisistä, joihin oma tutkimukseni kohdistuu. Maailman terveysjärjestö WHO:n mukaan toimintakykyä rajoittava kuulovika koskettaa yli 360 miljoonaa ihmistä maailmassa (World Health Organization 2014)¹. On arvioitu, että suomalaisista noin 15 %:lla on jonkin asteinen kuulon alenema. Ruotsin kuulovammaisjärjestö (Hörselskadades Riksförbundet) on arvioinut vuonna 2007 julkaisemassa raportissa, että 11 % työikäisistä on kuulovammaisia. Jos tätä lukua sovelletaan Suomeen, kyseessä on 380 000 suuruinen joukko 16–64-vuotiaita henkilöitä. Kuulokojeen käyttäjiä arvioidaan olevan Suomessa noin yksi prosentti, joten vain pieni osa kuulokojeesta hyötyvistä käyttää sitä. (Hietala & Lavikainen 2010, 13.)

Vaikka kuulovika on fyysinen vamma, huonokuuloisuuden aiheuttamat ongelmat ovat pääsääntöisesti psykologisia ja sosiaalisia. Tästä huolimatta huonokuuloisuuteen liittyvää tutkimusta on pääsääntöisesti tehty lääketieteellisestä näkökulmasta eikä huonokuuloisuuden sosiaalisiin merkityksiin ole juurikaan kiinnitetty huomiota. (Egbert & Deppermann 2012, 40.) Aiempien tutkimustulosten mukaan kuitenkin tiedetään, että huonokuuloiset kohtaavat haasteita vuorovaikutustilanteissa ja erityisesti monenkeskiset vuorovaikutustilanteet koetaan haastavina tai jopa vaikeina (esim. Matthews 2011, 5; Hietala & Lavikainen 2008, 37). Työelämän muutoksissa suomalaisen työn ominaispiirteeksi on vakiintunut työskentely tiimeissä ja tiimityötä tehdään Suomessa muita EU-maita enemmän (Lehto 2009). Voidaankin siis todeta, että suomalainen

¹ Toimintakykyä rajoittavalla kuulovialla viitataan tässä kuulon alenemaan, joka on aikuisilla enemmän kuin 40 dB paremmin kuulevassa korvassa.

työelämä itsessään aiheuttaa huonokuuloisille haasteita normaalikuuloisia enemmän. Sujuva kommunikointi perustuu nopeaan tiedonvaihtoon, joten kaikki siihen liittyvät häiriötekijät, kuten virheellinen ymmärtäminen, reagoimatta jättäminen tai puheen toistaminen aiheuttavat hämmennystä ja katkoksia vuorovaikutuksessa (Lonka 2005, 289). Huonokuuloisuudesta aiheutuvan henkilökohtaisen haitan lisäksi kyseessä on siis myös kansantaloudellisesti merkittävä ongelma, kun työurat katkeavat aikaisemmin huonokuuloisuuden vuoksi. (Egbert & Deppermann 2012, 2).

Tämän tutkimuksen keskiössä ovat työikäiset henkilöt, joilla on lievä- tai keskivaikea kuulovika ja joilla on käytössään kuulokoje ensimmäistä kertaa. Tarkoituksena on selvittää millaisia haasteita kuulokojeen käyttäjät kertovat kohtaavansa työelämän vuorovaikutustilanteissa, millaisia selviytymisstrategioita heillä on käytössään ja miten nämä haasteet ja strategiat näkyvät autenttisissa monenkeskisissä työelämän vuorovaikutustilanteissa. Pro gradu -tutkielmani liittyy Suomen Akatemian rahoittamaan monitieteiseen ”Kommunikointi kuulokojeen avulla. Vertaileva tutkimus kuulovikaisten henkilöiden kuulokojekuntoutuksen tuloksellisuudesta ja kuulokojeen käytöstä vuorovaikutustilanteissa”² (2011-2014) -tutkimushankkeeseen (projektinumero 140317), jonka toteuttavat Helsingin yliopisto, Työterveyslaitos ja Tampereen yliopisto. Tutkimusprojektin osahankkeena on toiminut Työsuojelurahaston rahoittama tutkimusprojekti ”Kuulovikaisten työssäolon tukeminen. Kuulokojeen käytön esteet ja edisteet työelämässä”³ (2011-2013) . Hankkeen tavoitteina oli selvittää kuulokojeen käyttöön liittyviä esteitä ja edisteitä työelämässä sekä muun muassa kartoittaa työntekijöiden selviytymiskeinoja työpaikalla. Lisäksi tavoitteena oli kehittää uusia työn tekemistä tukevia ratkaisuja työpaikoille ja työterveyshuoltoon.

Huono kuulo hankaloittaa sosiaalisten suhteiden hoitamista ja pahimmillaan estää työntekijän osallistumista työpaikan vuorovaikutustilanteisiin (Koskela, Ruusuvuori, Juvonen-Posti, Nevala & Husman 2013, 6). Selviytyäkseen haastavista vuorovaikutustilanteista ja toisaalta myös peittääkseen huonokuuloisuuteen mahdollisesti liittyvää stigmaa, huonokuuloisilla on käytössään erilaisia

² Suomen Akatemian tutkimushanke. Hankkeen vastuullinen johtaja: dosentti Minna Laakso. Aineiston keruun koordinoinnista HUS:ssa ja TAYS:ssa ovat vastanneet FL Eila Lonka, YTT Tarja Aaltonen ja FM Inkeri Salmenlinna. Aineiston kerääjinä ovat toimineet Inkeri Salmenlinna, Vappu Carlson, Mervi Karhunen, Tiina Pakka, Juha Ranta, Kati Turunen ja Teija Vaittinen.

³ Tutkimushanke on toteutettu Työsuojelurahaston tuella. Hankkeen vastuullinen johtaja: Päivi Husman. Hankkeen tieteellinen johtaja: Johanna Ruusuvuori. Hankkeen tutkija, projektipäällikkö: Inka Koskela. Hankkeen asiantuntijat: Nina Nevala ja Pirjo Juvonen-Posti. Aineiston kerääjät ja litteroitsijat: Sanna Mäkynen, Susanna Koski, Juha Ranta ja Aija Logren.

coping-keinoja, joista tässä tutkimuksessa käytän käsitettä selviytymisstrategia. Richard S. Lazarus (1984, 141) määrittelee selviytymisstrategiat jatkuvasti muuttuviksi yrityksiksi hallita tiettyjä ulkoisia ja sisäisiä vaatimuksia, jotka aiheuttavat stressiä ja verottavat henkilön voimavaroja. Omassa tutkielmassani selviytymisstrategiat kuvaavat niitä keinoja, joiden avulla kuulokojeen käyttäjät käsittelevät työpaikan sosiaalisissa tilanteissa syntyviä haasteita ja vaatimuksia sekä omia ”sisäisiä”, esimerkiksi stigmaan liittyviä paineita.

Huonokuuloisuus työelämäkontekstissa on ajankohtainen aihe ensinnäkin siksi, että väestön vanhetessa eläkeiän myöhentäminen on yksi merkittävä keino työurien pidentämiseksi. Huonokuuloisia tulee siis olemaan työelämässä entistä enemmän. Toiseksi, työelämän yleinen rakennemuutos aiheuttaa muutoksia myös organisaatioiden sisällä. Moni perinteinen ammatti on katoamassa ja teollisuudessa tehtävä työ on muuttumassa tietotyöksi, joka perustuu paljolti vuorovaikutukseen ja ryhmässä tehtävään työhön. Siksi onkin tärkeää kiinnittää huomiota niihin asioihin, joilla huonokuuloisten työssä jaksamista ja työntekoa voidaan tukea. Tämän tutkielman tavoitteena on tuottaa tietoa kuulokojeen käyttäjien kokemista haasteista ja selviytymiskeinoista työelämän vuorovaikutustilanteissa ja näin osaltaan tukea huonokuuloisten työssä selviytymistä. Tutkimukseni kohdistuu siihen huonokuuloisuuteen liittyvän tutkimuksen kenttään, jota ei juuri ole saatavilla. Tutkimuksen antia voidaan hyödyntää esimerkiksi kuulokojekuntoutuksessa niiltä osin, kun se tuottaa tietoa sellaisista työelämän aspekteista, joita kuulonkuntoutuksessa voisi yksittäisen kuulokojeen käyttäjän kohdalla tukea. Tutkimuksesta saatava tietoa on relevanttia myös siksi, että onnistuessaan kuulonkuntoutus ja kuulokojeen käyttöönottoprosessi parantavat huonokuuloisten työssä jaksamista ja siten myös pidentävät työuria.

2. TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni teoreettisia lähtökohtia. Luku alkaa huonokuuloisten vuorovaikutukseen ja työelämään liittyvän tutkimuksen esittelyllä edeten teoreettiseen taustaan: etnometodologiaan, multimodaaliseen- ja institutionaaliseen vuorovaikutukseen sekä vuorovaikutusperusteiseen stressiteoriaan. Lopuksi avaan huonokuuloisuuden käsitettä esittelemällä lyhyesti kuulovikojen taustaa, niiden esiintyvyyttä ja hoitoa.

2.1. Aiempi tutkimus

Vaikka kuulovika on fyysinen vamma, sen vaikutukset kohdistuvat pääsääntöisesti sosiaaliseen elämään ja vuorovaikutukseen. Siitä huolimatta kuulovammaisuuteen liittyvää tutkimusta on

perinteisesti tehty lääketieteellisestä ja yksilönäkökulmasta eikä huonokuuloisuuden sosiaalisiin ja kulttuurisiin merkityksiin ole juurikaan kiinnitetty huomiota. Huonokuuloisuuden aiheuttamista vuorovaikutuksen ongelmista eritoten autenttisissa vuorovaikutustilanteissa tiedetään siis varsin vähän, kuten Maria Egbert ja Arnulf Deppermann (2012, 40) toteavat. Vuonna 2012 julkaistiinkin Egbertin ja Deppermannin toimittama monitieteinen teos ”Hearing aids communication. Integrating social interaction, audiology and user centered design to improve communication with hearing loss and hearing technologies”, joka kokoaa yhteen useita huonokuuloisiin ja erityisesti autenttisiin vuorovaikutustilanteisiin liittyvää tutkimusta. Teos liittyy kansainväliseen Hearing aids communication –verkostoon⁴, joka yhdistää huonokuuloisten vuorovaikutuksen ja kuuloteknologian kanssa työskenteleviä tutkijoita eri tieteenaloilta. Yksi verkostoon kuuluvista projekteista on ”Kommunikointi kuulokojeen avulla. Vertaileva tutkimus kuulovikaisten henkilöiden kuulokojekuntoutuksen tuloksellisuudesta ja kuulokojeen käytöstä vuorovaikutustilanteissa”-hanke, jonka aineistoa omassa tutkimuksessani käytän. Projektiin ja sen tähänastisiin tuotoksiin palaan seuraavassa luvussa.

2.1.1. Huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvä tutkimus

Ensimmäisiä suomalaisia huonokuuloisuuden sosiaalisiin ulottuvuuksiin liittyviä tutkimuksia lienee Esa Kalelan (2006) pro gradu –tutkielma ”Keitä huonokuuloiset oikein ovat?”. Tutkimuksessaan Kalela keskittyy erityisesti avaamaan huonokuuloisten ryhmän heterogeenisuutta ja huonokuuloisten identiteettiä. Kati Pajon (2013) puheviestinnän alaan kuuluva väitöskirja ”Joint multimodal management of hearing impairment in conversations at home – implications for communicational therapy” on yksi harvoista suomalaisista huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvistä tutkimuksista. Pajo on tarkastellut keskustelunanalyttisen tutkimusmetodin avulla, miten huonokuuloisuus näkyy kotona tapahtuvien arkikeskusteluiden korjausjaksoissa. Uutta näkökulmaa huonokuuloisten vuorovaikutuksen tutkimukseen tuo se, että Pajo on analysoinut laajasti myös osallistujien käyttämiä multimodaalisia keinoja. Lisäksi Pajo on tarkastellut varsinaisten korjausaloitteiden ohella myös sellaisia keskustelun kohtia, joissa vuorovaikutuksen intersubjektiivisuus, eli jaetun ymmärryksen ylläpitäminen meneillään olevasta toiminnasta uhkaa särkyä varsinaisen katkoksen sijaan.

⁴ <http://www.hearing-aids-communication.org/>

Pajon tutkimustulokset ovat yhteneviä aiempien kansainvälisten tutkimusten kanssa osoittaessaan, että huonokuuloiset käyttävät keskustelussaan enemmän korjausaloitteita kuin normaalikuuloiset. Tutkimuksen mukaan huonokuuloiset käyttävät korjauskäytännöissään avoimien korjausaloitteiden, kuten ”mitä” tai ”anteeksi” lisäksi erilaisia multimodaalisia eleitä, kuten kumartumista puhujaan päin, pään kallistamista ja kulmien kurtistamista. Pajon mukaan keskusteluissa ei kuitenkaan välttämättä ole nähtävissä toistuvia vuorovaikutusta häiritseviä katkoksia, vaan huonokuuloisen henkilön keskustelu on hyvin samanlaista kuin kenen tahansa arkikeskustelu.

”Kommunikointi kuulokojeen avulla. Vertaileva tutkimus kuulovikaisten henkilöiden kuulokojekuntoutuksen tuloksellisuudesta ja kuulokojeen käytöstä vuorovaikutustilanteissa” – projektissa, johon myös oma tutkimukseni liittyy, tarkastellaan kuulovian ja kuulokojeen vaikutusta työikäisten arkeen ja vuorovaikutukseen. Projektin aineisto sisältää haastattelujen lisäksi videomateriaalia vuorovaikutustilanteista ja kuulokeskuskäynneiltä. Projektissa on tutkittu esimerkiksi huonokuuloisuuden aiheuttamaa stigmaa (Vatanen 2013), kuulokojeen käyttöönottoon liittyvää kuntoutumisprosessia (Koski 2013) ja huonokuuloisuuteen ja kuulokojeeseen liittyvää häpeää (Aaltonen, Aro, Laakso, Lonka & Ruusuvuori 2013). Viimeksi mainitussa Tarja Aaltosen ym. (2013) tutkimuksessa on selvitetty keskustelunanalyttistä menetelmää käyttäen, miten häpeä esiintyy huonokuuloisen henkilön ja audionomin keskustelussa heidän ensitapaamisellaan. Häpeään liittyviä keskustelunaloituksia esiintyi aineiston kahdestatoista tapauksesta yhteensä kymmenessä. Häpeän tunne tuli keskustelussa ilmi sekä kuulokojeeseen liittyvinä asioina (kojeen huomaamattomuus) että kuulovian aiheuttamana sosiaalisena rasitteena. Aaltosen ym. tutkimus on Kati Pajon lisäksi yksi harvoista suomalaisista huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvistä tutkimuksista. Sen sijaan keskustelunanalyttistä tutkimusta on tehty runsaasti esimerkiksi Afasiaa sairastavien keskusteluista (esim. Laakso 1997) ja muista epäsymmetrisistä keskusteluista, kuten natiivi – ei-natiivien henkilöiden välisistä keskusteluista (esim. Kurhila 2001).

Kansainvälisesti huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvää tutkimusta on tehty sekä audiologian että puhe- ja kielitieteiden kentällä melko runsaasti, mutta kuten Simone Groeber ja Simona Pekarek Doehler (2012, 77. ks. myös Skelt 2006, 20.) toteavat, huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvä tutkimus kohdistuu pääasiallisesti keskustelun korjausjäsenyykseen (esim. Tye-Murray & Witt 1996; Caissie, Dave, Donovan, Brooks & MacDonald. 1998; Lind 2010). Lisäksi tutkimusaineistot on usein kerätty tilanteissa, joissa vuorovaikutustilannetta on manipuloitu esimerkiksi istumajärjestyksen avulla, lisäämällä taustääniä tai antamalla tietyt keskustelunaiheet (esim. Tye-Murray, Witt & Shelley 1995; Caissie 2000). Aiemmissa, pääsääntöisesti kvantitatiivisissa, tutkimuksissa on muun muassa löydetty viitteitä siitä, että huonokuuloiset

pyrkivät kontrolloimaan keskustelua: he keskeyttivät useammin, puhuivat enemmän, määrittivät useammin keskustelun teeman ja kysyivät vähemmän kysymyksiä. (esim. Tye-Murray & Witt 1996; Caissie, Dave, Donovan, Brooks & MacDonald 1998). Rachel Caissie (2000) on niin ikään kvantitatiivisessa tutkimuksessaan tarkastellut keskustelussa käsiteltävien teemojen merkitystä vuorovaikutuksessa ilmenevien katkoksien tuottajana. Vastoin ennakko-oletusta Caissien tutkimus osoitti vuorovaikutuksen katkoksia esiintyvän eniten silloin, kun keskustelunaihe vaihtui edeltävän aiheen kautta tapahtuvan johdattelun avulla. Vähiten katkoksia syntyi silloin, kun aihe vaihtui ilman aiemman teeman kautta tapahtuvaa johdattelua.

Laajemman näkökulman huonokuuloisten vuorovaikutuksen tutkimukseen tuo Louise Skelt (2006), joka on keskustelunanalyysin avulla tutkinut huonokuuloisten vuorovaikutusta autenttisissa vuorovaikutustilanteissa sekä audiologin vastaanotolla että huonokuuloisen kotona perheenjäsenten kanssa. Tutkimuksessaan ”See what I mean: Hearing loss, gaze and repair in conversation” Skelt esittelee ansiokkaasti huonokuuloisten ja heidän keskustelukumppaniensa korjausjäsennyksissä käyttämiä erilaisia keinoja, joilla vuorovaikutuksen sujuvuutta pidetään yllä. Erityistä huomiota Skelt kiinnittää multimodaalisiin keinoihin, kuten katseen merkitykseen vuorovaikutuksen eri kohdissa. Tutkimustulostensa perusteella Skelt esittää, että huonokuuloisten keskustelukumppanit säilyttävät katsekontaktin pidempään puhuessaan huonokuuloiselle, kun taas normaalikuuloisen kanssa keskustellessaan ihmiset katsovat vähemmän kuuntelijaan päin. (Skelt 2006, 65.) Lisäksi Skelt havaitsi, että huonokuuloiselle puhuessaan puhuja samalla arvioi ja tulkitsee huonokuuloisen keskustelukumppanin antamia multimodaalisia vihjeitä, kuten katsetta, pään liikkeitä sekä lausahduksia esimerkiksi ”mmm” tai ”jaa”. Näiden pienten vihjeiden puuttuminen saattaa synnyttää vuorovaikutuksen katkoksia esimerkiksi taukoja tai jo sanotun toistamista. (emt. 2006, 265; ks. myös Pajo 2013, 55; Pajo & Klippi 2013, 170.) Etsiessäni työelämän vuorovaikutustilanteissa ilmeneviä vuorovaikutuksen haasteita ja katkoskohtia, käytän katkoksien tunnistamisen apuna Pajon ja Skeltin esittämiä multimodaalisia keinoja ja korjausjäsennystä. Lisäksi kiinnitän huomiota puheenaiheen vaihtumisen kohtiin (ks. Caissie 2000).

Edellä esitellyn katsauksen perusteella voidaan todeta, että aiempi tutkimus kohdistuu pääasiallisesti kahdenkeskisten keskustelujen analyysiin, toisin kuin oma tutkimukseni, jossa huonokuuloiset toimivat ryhmän jäsenenä. Koska kyseessä on työelämän vuorovaikutustilanne, useimmiten kokous, vuorovaikutusta säätelevät myös institutionaaliset normit. Lähin esimerkki huonokuuloisten institutionaaliseen ryhmätilanteeseen liittyvästä keskustelunanalyttisestä tutkimuksesta lienee luokkahuoneessa tapahtuvan vuorovaikutuksen kohdistuvat tutkimukset. Esimerkiksi Simone Groeber & Simona Doehler (2012) ovat tutkineet, miten huonokuuloinen

oppilas tuo esiin kuulemisen ongelmat luokahuoneessa, jossa muut oppilaat ovat normaalikuuloisia. Tutkimus paljastaa, miten huonokuuloinen oppilas ongelman ilmaantuessa pyrkii saamaan apuopettajan huomion ilman opetuksen häiriintymistä. Tutkimuksen mukaan huonokuuloinen oppilas käyttää pääasiallisesti multimodaalisia eleitä, esimerkiksi katsetta, vartalon liikkeitä sekä käden ja pään liikettä osoittaessaan kuulemisen ongelmaa. Tällä tavalla hän pyrkii minimoimaan meneillään olevan opetuksen häiriintymisen ja toimii luokahuoneessa vallitsevien institutionaalisten normien vaatimalla tavalla. Vasta silloin, kun multimodaaliset eleet eivät tuota toivottua lopputulosta, eli oppilas ei saa apuopettajan huomiota kuulemisongelman ilmaantuessa, oppilas käyttää korjausaloitetta.

2.1.2. Työelämään ja työelämän vuorovaikutukseen liittyvä tutkimus

Huonokuuloisuudella on merkittävä yhteys osatyökykyisyyteen, sairauspoissaoloihin, työttömyyteen ja ennenaikaiseen eläköitymiseen (Egbert & Deppermann 2012, 2; Kramer 2008, 125; Hietala & Lavikainen 2008, 8). Eläkeiän myöhentymisen vuoksi huonokuuloisten määrä työelämässä kasvaa entisestään. Huonokuuloisuudesta aiheutuvan henkilökohtaisen haitan lisäksi kyseessä on myös kansantaloudellisesti merkittävä ongelma, kun työurat katkeavat aikaisemmin huonokuuloisuuden vuoksi (Egbert & Deppermann 2012, 2). Näin ollen tutkimustiedon tarve huonokuuloisuudesta ja sen merkityksestä työelämässä on varsin perusteltu.

Suomessa huonokuuloisuutta työelämäkontekstissa on tutkittu vähän. Huonokuuloisten työelämään liittyvän tutkimustiedon vähyden vuoksi Kuuloliitto käynnisti Raha-automaattiyhdistyksen tuella vuonna 2007 nelivuotisen Ehyt-projektin, joka keskittyi huonokuuloisten työelämäkokemuksiin. Projektin tuotoksena syntyi Juha Hietalan ja Anniina Lavikaisen (2008) raportti Huonokuuloinen – syrjäytetty työntekijä. Työympäristön asettamat esteet yhdenvertaiseen osallistumiseen. Tutkimusraportti käsittelee laajasti huonokuuloisuuden työympäristölle asettamia vaatimuksia sekä huonokuuloisten työelämäkokemuksia, kuten työssä koettuja haasteita ja työssäjaksamista. Kyselytutkimuksen tuloksien mukaan työympäristössä ja työn organisoinnissa on nähtävissä ongelmakohtia, jotka osaltaan antavat viitteitä myös huonokuuloisten eriarvoisesta asemasta. Ongelmat liittyvät sekä fyysiseen työympäristöön, kuten työtilojen akustiikkaan että huonokuuloisiin kohdistettuihin asenteellisiin esteisiin.

”Kommunikointi kuulokojeen avulla. Vertaileva tutkimus kuulovikaisten henkilöiden kuulokojekuntoutuksen tuloksellisuudesta ja kuulokojeen käytöstä vuorovaikutustilanteissa”-

hankkeessa on selvitetty myös huonokuuloisten kokemuksia työelämästä. Haastatteluissa saatujen vastauksien perusteella huonokuuloiset kokevat erityisen vaikeina työpaikan monenkeskiset keskustelut, kuten kokoukset ja kahvipöytäkeskustelut (ks. myös Danermark & Gellerstedt 2004; Matthews 2008). Selviytyäkseen haastavista vuorovaikutustilanteista, huonokuuloisilla on käytössään erilaisia selviytymisstrategioita, joita ovat muun muassa korjausaloitteet, kuulo-ongelmasta kertominen tai kuulokojeen äänen säätäminen. Muita strategioita ovat esimerkiksi kuullun ymmärtämisen esittäminen, aiemmin sanotun ohittaminen tai haastavien tilanteiden välttely. Lisäksi erilaiset multimodaaliset toiminnot, kuten kuulevan korvan kääntäminen äänen suuntaan ja asettuminen puhujaan päin nousivat esille vastauksissa. (Koskela ym. 2012, 43, 45–46.) Samanlaisia työelämän vuorovaikutustilanteissa käytettäviä selviytymisstrategioita on raportoitu myös Chantal Laroche, Linda Garcian ja Jacques Barretten (2000) tutkimuksessa, jonka mukaan suurin osa vastaajista käytti niin sanottuja vältteleviä strategioita. Selviytymisstrategioiden avulla huonokuuloiset siis ylläpitävät vuorovaikutuksen sujuvuutta ja vuorovaikutukseen osallistuvien välistä intersubjektiivisuutta (Koskela ym. 2013, 46). Toisaalta strategioiden avulla huonokuuloiset myös hallitsevat tai peittelevät huonokuuloisuuteen liittyvää stigmaa. Anette Hindheden (2011, 176–174.) huonokuuloisten identiteettiä ja stigmaan keskittyvän tutkimuksen mukaan yli puolet tutkimukseen osallistuneista kertoi käyttävänsä niin työssä kuin vapaa-ajallakin vältteleviä selviytymisstrategioita peitelläkseen vammaansa. Esimerkiksi monet vastaajista kertoivat esittävänsä, että he olivat kuulleet aiemmin puhutun vain välttääkseen kuulemattomuudesta aiheutuvan häpeän tunteen. Vaikka tutkimuksia ei suoranaisesti ole tehty työelämän vuorovaikutustilanteista, voidaan tulokset yleistää koskemaan myös niitä.

Huonokuuloisuutta ja sen merkitystä laajemmin työelämässä on tutkinut mm. Linda Matthews (2011). Tutkimustulokset ovat hyvin samankaltaisia Juha Hietalan ja Anniina Lavikaisen (2008) suomalaistutkimuksen kanssa. Matthews nostaa Hietalan ja Lavikaisen tapaan haasteiksi muun muassa työnantajien tiedonpuutteen huonokuuloisuuden vaikutuksesta työelämään, asenteelliset esteet ja työympäristön mukauttamisratkaisujen puutteen. Sophia Kramer (2008) on vertaillut huonokuuloisten ja normaalikuuloisten työssä selviytymistä. Tutkimuksen mukaan huonokuuloiset vastaajat kokivat muun muassa omaavansa vähemmän vaikutusmahdollisuuksia työssään ja heillä oli enemmän sairauspoissaoloja normaalikuuloisiin verrattuna. Lisäksi huonokuuloiset raportoivat työympäristön meluisuudesta useammin kuin normaalikuuloiset ja he joutuivat käyttämään enemmän energiaa vuorovaikutustilanteissa, mikä aiheutti stressiä ja jaksamisongelmia. Kramerin tutkimustulokset ovat yhteneviä Nachtegaalin, Festenin ja Kramerin (2011, 30.) tekemien havaintojen kanssa. Nachtegaalin ym. tutkimus perustuu National Longitudinal Study on Hearing –

nimiseen hankkeeseen, jossa on tutkittu muun muassa huonokuuloisuuden merkitystä psykososiaaliseen hyvinvoinnin kannalta. Aineisto on kerätty internetissä kyselylomakkeella. Tulosten mukaan huonokuuloiset tarvitsivat normaalikuuloisiin verrattuna enemmän aikaa palautuakseen työstään. Eniten psykososiaalisista ongelmista kärsivät nuoret ja keski-ikäiset huonokuuloiset, mikä saattaa olla yhteydessä työelämän jaksamisongelmiin.

Matthewsin, Kramerin ja Nachttegaal ym. tutkimukset keskittyvät yleisesti huonokuuloisuuden merkitykseen työelämässä, eivät suoranaisesti työelämän vuorovaikutustilanteiden tutkimiseen (ks. myös Punch, Hyde & Power 2007; Kramer, Kapteyn & Houtgast 2006). Lisäksi huonokuuloisuutta ja kuulokojeen käyttöä on tutkittu työelämässä syrjimisen, työllistyvyyden ja tulotason kannalta (esim. Winn 2006; Bowe, McMahon, Chang & Louvi 2005). Oma tutkimukseni tuottaa lisätietoa huonokuuloisten kohtaamista haasteista työelämän vuorovaikutustilanteissa ja erityisesti niiden ilmenemisestä autenttisissa työelämätilanteissa. Näin ollen se syventää huonokuuloisten työelämään liittyviä aiempia tutkimuksia kohdistuessaan vuorovaikutuksen tarkkaan analysointiin ja toisaalta avaa huonokuuloisten vuorovaikutustilanteiden tutkimuksessa uuden kontekstin kohdistuessaan juuri työelämätilanteisiin.

2.2. Garfinkelin etnometodologia

Tutkimukseni taustalla vaikuttaa Harold Garfinkelin kehittämä etnometodologinen ajattelutapa, joka muotoutui 1960–1970-luvuilla Yhdysvalloissa ja johon tutkimusmenetelmäni keskustelunanalyysi ja multimodaalinen vuorovaikutusanalyysi pohjaavat. Garfinkel nojasi pohdinnoissaan fenomenologiseen, erityisesti Alfred Schutzin (esim. 1962. sit Heritage 1996, 62–64.) ajatteluun, jonka mukaan ihmiset luovat elämismaailmansa yhä uudelleen olematta kuitenkaan välttämättä tietoisia siitä. Erilaisissa tilanteissa ihmiset siis nojaavat kokemuksen perusteella opittuihin käsityksiin siitä, mitä missäkin tilanteessa tapahtuu ja miten siinä tulisi toimia (Suoninen 2001, 369). Yhteistoiminta perustuu Schutzin mukaan tyyppikonstruktioihin, joiden ajatellaan olevan yhteisesti jaettuina – toiset ihmiset siis ymmärtävät ne samoin. Ihmisen ”tietovaranto” sisältää tyyppikonstruktit ainakin havaituista asioista, joita ovat esimerkiksi vuoret, eläimet ja toiset ihmiset. Lisäksi konstruktit sisältävät tietoa siitä, miten eri tilanteissa toimitaan. Tyyppikonstruktioiden tarkkuus ja niiden ominaisuudet ovat suhteellisia ja ne määrittyvät ainoastaan suhteessa toimijan kulloisiinkin tavoitteisiin sekä vuorovaikutustilanteeseen. (Heritage 1996, 62–63.)

Keskeistä Garfinkelin ajattelussa on arkielämän järkeilytapojen ja sen tutkiminen, miten ihmiset tuottavat ja rakentavat yhdessä sosiaalista järjestystä. Eero Suoninen määrittelee etnometodologian: ”sellaisten arkielämän menetelmien – käytäntöjen ja tiedollisten resurssien – tutkimiseksi, joiden varassa ihmiset käsittävät sosiaalisia tilanteita ja toimivat niissä” (Suoninen 2001, 369). Etnometodologia korostaa siis hetki hetkeltä rakentuvaa määrittelyä, joka muotoutuu sosiaalisissa prosesseissa (emt., 369). Garfinkelin mukaan puheen tai pikemminkin kielen ymmärtämisessä fokus ei ole niinkään lauseiden ymmärtämisestä vaan erilaisten toimien, eli lausumien ymmärtämisessä. Lausumia tarkastellaan suhteessa sen hetkiseen kontekstiin. Ensisijaisesti huomio kohdistuu siihen, kuka on sanonut jotakin ja mitä tämä lausuma on saanut aikaan sekä mitä asioita puhuja on ottanut huomioon tuottaessaan lausuman. (Heritage 1996, 141.)

Yksi etnometodologian tärkeimmistä havainnoista on odotuksenmukaisuuden periaate, jonka perustana on oletus toiminnan vastavuoroisuudesta. Kahdenkeskisissä keskusteluissa molemmat osapuolet olettavat, että keskustelun kohteena olevan asian merkitys on molemmille riittävän selvä yhteisen ymmärryksen rakentumiseksi. (Heritage 1996, 89.) Sama oletus koskee myös yhteisten toimintaperiaatteiden noudattamista ja jakamista. Usein nämä säännöt ja oletukset tulevat näkyväksi vasta silloin, kun sosiaalinen järjestys rikkoutuu. Odotuksenvastainen toiminta sisältääkin aina selontekovelvollisuuden. Esimerkkinä odotuksenvastaisesta toiminnasta on esimerkiksi se, että vuorovaikutussääntöjen mukaan kysymys odottaa vastausta. Jos huonokuuloinen henkilö ei kuule esitettyä kysymystä ja jättää vastaamatta, toiminta vaatii usein selityksen. Mikäli henkilö ei esimerkiksi uudelleen esitetystä kysymyksestä huolimatta edelleenkaan vastaa, selitystä voi pyytää suoraan. Näin henkilö joutuu selontekovelvolliseksi. Vaikka sosiaalinen vuorovaikutus perustuu normeihin, normit eivät kuitenkaan määritä vuorovaikutusta. Vuorovaikutukseen osallistuvat nimittäin orientoituvat normeihin huomioiden kontekstin, jossa vuorovaikutus tapahtuu ja soveltavat normeja joustavasti ja luovastikin. (Suoninen 2001, 375.)

Etnometodologiaan pohjaava keskustelunanalyysi, jota esittelen enemmän luvussa 3.3.3, keskittyy tutkimaan niitä vuorovaikutuskäytänteitä, joita ihmiset käyttävät esimerkiksi käsitellessään vuorovaikutuksessa ilmeneviä ongelmia. Huonokuuloisten vuorovaikutusta tutkittaessa keskustelunanalyysi keskittyy sekä huonokuuloisuudesta johtuvien ongelmien ilmenemiseen että siihen, miten vuorovaikutuksen osallistujat pyrkivät yhdessä ratkaisemaan näitä ongelmia. (Egbert & Deppermann 2012, 42.) Keskustelunanalyysin tarkoituksena ei ole tarkastella sitä, mitä vuorovaikutustilanteessa sanotaan vaan pikemminkin, mitä eri lausumilla tuotetaan ja saadaan aikaiseksi sekä miten jaettua ymmärrystä rakennetaan. Vuorovaikutus nähdään siis vuoro vuorolta rakentuvana jatkumona, jossa seuraava puheenvuoro suhteutetaan edelliseen. Näin ollen

vuorovaikutustilanteessa toimintaa rakennetaan niin puhutun kielen kuin myös esimerkiksi eleiden ja kasvonilmeiden, eli multimodaalisten toimintojen kautta. (Kääntä & Haddington 2011, 20.)

2.3. Multimodaalinen vuorovaikutus

Erving Goffman (2012, 305, 313.) määrittelee sosiaalisen vuorovaikutuksen pelkistetyksi ”ainutlaatuiseksi toiminnaksi, joka tapahtuu sosiaalisissa tilanteissa eli olosuhteissa, joissa kaksi tai useampia henkilöitä on fyysisesti läsnä ja vastaetäisyydellä toisistaan.” Goffmanin mukaan ihmisten välinen vuorovaikutus on järjestynyttä, ja hän onkin lanseerannut termin vuorovaikutusjärjestys kuvaamaan sitä, miten yhteiset kognitiiviset ja normatiiviset oletukset sekä ihmisten ylläpitämät rajoitteet ylläpitävät ja muovaavat vuorovaikutusta.

Sosiaalista vuorovaikutusta ja erityisesti kielenkäyttöä on tutkittu runsaasti eri tieteenaloilla. Kuitenkin vasta viime vuosikymmeninä tutkimusta on laajennettu koskemaan myös erilaisia multimodaalisia toimintoja, toisin sanoen tarkastelemaan sitä, miten puhe, eleet, katse ja materiaallinen ympäristö yhdessä toimivat vuorovaikutuksessa viestin välittäjänä. (Stivers & Sidnell 2005, 2.) Ensimmäisiä multimodaaliseen vuorovaikutukseen liittyviä tutkimuksia edustavat Charles ja Marjorie Goodwinin (esim. 1980, 1981) ja Emanuel A. Schegloffin (esim. 1984) useat tutkimukset muun muassa katseen ja asennon merkityksestä vuorovaikutuksessa.

Laajasti ajatellen kommunikaation osana toimivien multimodaalisten ilmiöiden tutkimus kattaa sekä puhutun että kirjoitetun viestinnän tutkimuksen ja vieläpä eri viestintäkanavissa. Multimodaalisen tutkimuksen käsite onkin siis laaja ja se sisältää monia lähestymistapoja. (Haddington & Kääntä 2011, 13.) Tanya Stivers ja Jack Sidnell (2005, 2) määrittelevät kasvokkaisen vuorovaikutuksen olevan multimodaalista vuorovaikutusta, jossa osallistujat hyödyntävät kasvojen ilmeitä, vartalon asentoa ja eleitä, pään liikkeitä, sanoja ja prosodisia⁵ piirteitä merkityksien rakentamisessa. Myös Janet Bavelas ja Nicole Chovil (2000, 164) esittävät, että kasvokkainen keskustelu rakentuu sekä kuulonvaraisten että nähtävissä olevien toimintojen kautta, ja vaikka nämä toiminnot voidaan erottaa toisistaan, ne kietoutuvat saumattomasti yhteen vuorovaikutustilanteessa.

⁵ Puheen prosodisia ominaisuuksia ovat puheen rytmi ja tempo, äänen korkeus ja laatu, äänen voimakkuus, äänensävy ja intonaatio eli korkeuden vaihtelu sekä sanojen osien pituus (Haddington & Kääntä 2011, 24).

Stivers ja Sidnel jakavat N.J. Enfieldiä (2005) mukaillen multimodaalisen vuorovaikutuksen vokaaliseen modaliteettiin ja visiospatiaaliseen modaliteettiin. Vokaalisella modaliteetillä tarkoitetaan puhetta ja ääneen tuotettuja viestejä, joihin liittyvät sekä sanasto, kielen rakenteelliset tekijät että prosodiset tekijät. Visiospatiaalinen modaliteetti sen sijaan sisältää eleet, kasvonilmeet ja vartalon asennot. Esimerkiksi vartalon asennolla ja tilaan sijoittumisella suhteessa vuorovaikutuskumppaneihin on Kendonin (1990, 249–250) mukaan tärkeä yhteys vuorovaikutukseen osallistumisen kannalta. Toisin sanoen vartalon asento ja tietynlainen sijoittuminen keskustelukumppaniin nähden on visiospatiaalinen viesti henkilön orientoitumisesta meneillään olevaan vuorovaikutustilanteeseen. Toinen olennainen visiospatiaalinen modaliteetti on katse. Kuten (Goodwin 1981) esittää, katseen avulla vuorovaikutuskumppanit sekä valikoivat seuraavan puhujan että osoittavat osallisuutensa keskusteluhetkeen. Louise Skeltin (2006, 65.) mukaan huonokuuloiset henkilöt käyttävät vuorovaikutustilanteessa katsetta esimerkiksi osoittamaan sitä, että he ovat kuulleet mitä puhuja on sanonut. Katseen poissaolo sen sijaan saattaa Skeltin havaintojen mukaan olla merkki kuulemisen ongelmasta.

Multimodaaliset toiminnot: eleet, asennot ja puhujien välinen etäisyys kantavat tiettyjä merkityksiä. Kaikki liikkeet, äänet ja myös materiaalsen ympäristön objektit kantavat vuorovaikutuksellisia merkityksiä. (Norris 2004, 2.) Sanat, kasvonilmeet ja käden liikkeet edustavatkin tiettyjä vuorovaikutuksen toimintoja ja niillä on omat funktionsa vuorovaikutuksessa. Sanat ovat hyödyllisiä silloin, kun tarkoitus on ilmaista esimerkiksi tapahtumia ja toimintaa tai abstrakteja asioita. Käden liikkeet puolestaan ovat apuna esimerkiksi koon, muodon tai liikkeen ilmaisussa. Kasvonilmeet ovat olennaisia erilaisten reaktioiden tai tunteiden ilmaisussa. (Bavelas & Chovil 2000, 187.) Eleet ja kasvonilmeet liittyvät yhtäältä puhujan tavoitteeseen välittää puhuttu viesti vastaanottajalle tarkoitetussa merkityksessä, toisaalta ne toimivat kuulijan välineinä osoittaa, että viesti on vastaanotettu asianmukaisesti. Vaikka nämä eleet ja kasvonilmeet toimivat tarkoituksenmukaisesti puheen tukena, ne ovat spontaanisti tuotettuja. (Emt., 173.)

Eleet ja ilmeet voidaan jakaa neljään eri ryhmään. Ikoniset (iconic) eleet kuvittavat puhuttua kieltä ja ne yleisesti ottaen elävöittävät puhetta. Metaforiset (metaphoric) eleet sekä kuvaavat ikonisten eleiden tapaan puheen sisältöä ne myös kuvaavat abstrakteja asioita ja kategorioita. Deiktisten (deictic) eleiden avulla osoitetaan ja viitataan fyysisessä ympäristössä sijaitseviin asioihin, mutta myös abstrakteihin asioihin, kuten menneisyyteen tai tulevaisuuteen liittyviin ilmiöihin. Iskueleet (beat) eroavat muista eleistä siinä, että ne sisältävät vain kaksi suuntaa: ylös/alas tai eteen/taakse, joita voidaan kuitenkin eleiden avulla esittää monella eri tavalla. Iskueleiden avulla voidaan esimerkiksi rytmittää puhetta. (Norris 2004, 29.) Pään liikkeet liittyvät usein katseen käyttöön ja

katseen käyttö on usein riippuvainen pään liikkeestä ja puhutusta kielestä. Katse, eleet ja pään liikkeet vaikuttavat myös ihmisten asentoon. Näin ollen huomataan, että kaikki multimodaaliset viestit kommunikoivat keskenään. (Emt., 53.)

Multimodaalisilla eleillä on siis monia eri funktioita. Niiden avulla voidaan tarkentaa kielellisesti ilmaistun ilmiön merkitystä, osoittaa ymmärrystä tai osallisuutta vuorovaikutustilanteessa. Lisäksi multimodaaliset eleet toimivat puhutun kielen tukena intersubjektiivisuuden ylläpitämisessä. Intersubjektiivisuus tarkoittaa sitä, että vuorovaikutukseen osallistujat pyrkivät ylläpitämään jaettuja ymmärrystä meneillään olevasta toiminnasta. Mikäli tämä jaettu ymmärrys uhkaa murtua, vuorovaikutukseen osallistujat pyrkivät korjaamaan tilannetta. (Sorjonen 1995, 112.) Huonokuuloisuus aiheuttaa riskin intersubjektiivisuuden murtumiselle. Huonokuuloisista puhuttaessa multimodaalinen toiminta linkittyykin erityisesti sellaisiin vuorovaikutuksen kohtiin, joissa esiintyy kuulemisen ongelma. Huonokuuloiset käyttävät esimerkiksi katsetta, kulmakarvojen liikettä tai vartalon asennon muuttamista osoittaessaan kuuloviasta johtuvan ongelman ilmaantumista (esim. Pajo 2013; Skelt 2004). Vuorovaikutuskumppani osaltaan tulkitsee näitä multimodaalisia toimintoja varmistaessaan, tuliko hänen viestinsä vastaanotetuksi (Pajo & Klippi 2013, 163). Huonokuuloiset käyttävät eleitä ja pään liikkeitä myös esimerkiksi juuri ennen korjausaloitteen tekemistä, kuten Mi-Suk Seo ja Irene Koshik (2010, 2222.) ovat osoittaneet. Oma tutkimukseni kohdistuu näiden multimodaalisten toimintojen tarkastelemiseen työelämän vuorovaikutustilanteissa. Multimodaalisuus tarkoittaa tässä siis sellaisia multimodaalisia toimintoja ja esimerkiksi tilan hyödyntämistä, jotka toimivat huonokuuloisen henkilön vuorovaikutuksen tukena.

2.4. Institutionaalinen vuorovaikutus

Vuorovaikutuksessa on sosiaalisia ja institutionaalisia sääntöjä. Kuten arkikeskustelussa, myös esimerkiksi luokkahuoneessa tai kokoustilanteessa tapahtuva vuorovaikutus tuotetaan puheen kautta. Sosiaalinen vuorovaikutus ei kuitenkaan ole sidottu vain puheeseen, vaan institutionaaliset normit ovat olemassa myös dokumenteissa, sopimuksissa ja rakennuksissa. (Heritage 2006, 2.) Institutionaalisen vuorovaikutuksen luonnetta kuvaavat seuraavat tekijät (Drew & Heritage 1992, 22.):

- 1) institutionaalisessa vuorovaikutuksessa osallistujat ovat yleensä orientoituneet tiettyihin tavoitteisiin, jotka on sidottu heidän institutionaaliseen rooliinsa (esimerkiksi lääkäri–potilas tai oppilas–opettaja).
- 2) institutionaalinen vuorovaikutus sisältää tiettyjä sopimuksia tai sääntöjä, jotka kuvaavat sitä, mikä tilanteessa on sallittua.
- 3) institutionaalinen puhe suhteutetaan tietylle institutionaaliselle tilanteelle tyypilliselle kehikseen ja toimintamalleihin. Keskusteluanalyysissa institutionaalinen keskustelu tarkoittaa ”sellaista puhetta, jonka avulla puhujat suorittavat erityisiä institutionaalisia tehtäviä” (Peräkylä 1995, 177).

Drew & Heritage (1992, 33–53.) ovat löytäneet institutionaalisesta vuorovaikutuksesta tiettyjä keskusteluun liittyviä ilmiöitä, joissa näkyy toistuvasti instituution läsnäolo. Puheen institutionaalisuus voi esimerkiksi ilmetä puhujan tekemistä sanavalinnoista ja tavoista, miten puhuja kuvaa puhumiaan asioita. Koska vuorovaikutuksessa jokaisella osallistujalla on oikeus valita kielellinen tekonsa suhteessa aiempaan puheenvuoroon, tämä valinta voi palvella hänen institutionaalista tehtäväänsä. Myös toiminnan kielellinen muoto, eli miten esimerkiksi pyyntö tai syytös tuotetaan, voi valikoitua institutionaalisen tehtävän perusteella. Puheenvuoron vaihtumistavat valikoituvat institutionaalisessa vuorovaikutuksessa usein eri tavalla kuin arkikeskustelussa, samoin keskustelun kokonaisrakenne voi määrittyä institutionaalisten tavoitteiden mukaan. Esimerkiksi työelämän kokoustilanteissa vuorovaikutustilanne rakentuu selkeästi siten, että siinä on nähtävissä alku, keskikohta (käsittelyvaihe) ja loppu. Institutionaalisessa vuorovaikutuksessa ammattilaiset ja asiakkaat muovaavat puhettaan niin, että neutraalius käsiteltävään aiheeseen säilyy. Tämän lisäksi vuorovaikutuksessa näkyy usein epäsymmetrisyys, joka syntyy esimerkiksi ammattilaisen ja asiakkaan erilaisista institutionaalisista rooleista. Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena onkin se, miten erilaiset roolit ja toimintamallit puhutaan esiin ja näin tehdään olemassa oleviksi (Heritage 1996, 290).

Oman tutkimukseni kannalta edellä mainituista institutionaalisen vuorovaikutuksen tunnuspiirteistä kiinnostuksen kohteeksi nousevat puheenvuoron vaihtumistavat, keskustelun kokonaisrakenne ja vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys. Kuulovian ilmeneminen on kielellisesti parhaiten havaittavissa puheenvuorojen vaihdoskohdissa. Huonokuuloisuutta ilmentäviä kohtia tarkasteltaessa on olennaista suhteuttaa havaittu ilmiö myös vuorovaikutuksen epäsymmetrisyyteen, toisin sanoen siihen, missä roolissa kuulokojeen käyttäjä institutionaalisessa tilanteessa toimii. Monet tutkimukset ovat avanneet institutionaalisen vuorovaikutuksen epäsymmetriaa esimerkiksi roolien kautta

(lääkäri–potilas). On kuitenkin huomattava, että kaikessa vuorovaikutuksessa on epäsymmetrisyyttä. Epäsymmetrisyys näkyy esimerkiksi puhujan ja kuulijan vuorovaihtokohdissa: niiden välillä, jotka muotoilevat enemmän puheenaiheita suhteessa niihin, jotka eivät, sekä niiden välillä, joiden puheenvuorot ovat ratkaisevia keskustelun tulosten kannalta verrattuna heihin, joiden puheenvuorot eivät ole. On kuitenkin selvää, että institutionaalisessa vuorovaikutuksessa epäsymmetrisyys on näkyvämpää. Arkikeskustelussa osallistujat eivät useinkaan ole sidottuja tiettyihin sosiaalisiin rooleihin, tehtäviin tai identiteetteihin. Lisäksi institutionaalisessa vuorovaikutuksessa merkityksellistä on tiedollinen asymmetria. Tämä tulee hyvin esiin esimerkiksi lääkärin ja potilaan välisessä vuorovaikutuksessa, jossa lääkäriellä on ”tiedonomistajan” rooli ja potilaalla kokemuksenomistajan rooli. (Heritage 2006, 18–21.) Omassa tutkimuksessani vuorovaikutuksen epäsymmetrisyys tulee näkyviin erityisesti episteemisissä tekijöissä. Videoaineistossa kokoustilanteessa vuorovaikutusta säätelevät kokouksen vuorovaikutussäännöt sekä se, missä roolissa esimerkiksi kuulokojeen käyttäjä toimii. Videoaineistoa analysoitaessa on otettava huomioon esimerkiksi se, miten kuulokojeen käyttäjän rooli kokouksen puheenjohtajana vaikuttaa vuorovaikutustilanteeseen suhteessa huonokuuloisuuteen.

Koska tutkimukseni videoaineisto sisältää runsaasti kokoustilanteita, on syytä hieman avata kokouksen luonnetta institutionaalisenä tilanteena. Deirdre Bodenin (1994, 81–87.) mukaan kokoukset ovat tilanteita, joissa organisaatiot luovat ja ylläpitävät organisaation käytännön toimintaa ja joissa instituutiot tuottavat itseään uudelleen. Lisäksi kokoukset ovat rituaalisia tapahtumia, joissa solidaarisuus ja ristiriidat saavat kielellisen muodon ja joissa institutionaalisia sekä henkilökohtaisia rooleja sekä luodaan että oikeutetaan. Kuten jokainen kokoukseen osallistunut tietää, kokous on puhetta. Kokouksessa tapahtuva puhe ei kuitenkaan ole samanlaista puhetta kuin arkikeskustelu vaikkakin sitä ohjaavat samat vuorovaikutussäännöt. Kokoukseskustelu operoi organisaation ja ympäristön tehtävien kesken osallistuen samalla meneillään olevaan sosiaaliseen systeemiin. Kokouksen vuorovaikutusjärjestys nivoutuu ensinnäkin puheen virtaan (flow of talk) ja toiseksi organisaation refleksiiviseen rytmiin. Kokouksissa on yleensä tietty muoto. Niillä on organisatorisesti määritetty tehtävä, osallistujat, aika ja paikka. Lisäksi kokouksessa on puheenjohtaja, joka kokouksen muodollisuudesta riippuen jakaa ja päättää puheenvuorot. Puheenvuorojen vuorottelu jakautuu siis eri osallistujien kesken usein puheenjohtajan toimesta. Omassa tutkimuksessani onkin huomioitava se, että esimerkiksi kuulemista hankaloittavaa monen ihmisen yhtäaikaista päällekkäispuhuntaa on arkikeskusteluun verrattuna vähemmän. Lisäksi kaikissa aineistoni kokoustilanteissa kuulokojeen käyttäjä toimii kokouksen puheenjohtajana, mikä osaltaan saattaa vaikuttaa kuulemisen ongelman käsittelyyn vuorovaikutustilanteessa. Aiempien

huonokuuloisten työelämään liittyvien tutkimusten perusteella tiedetään, että huonokuuloiset kokevat esimerkiksi kokoustilanteet stressaavina. Seuraavissa luvuissa esittelen tutkimukseni taustalla vaikuttavaa Richard S. Lazaruksen stressiteoriaa.

2.5. Lazaruksen stressiteoria ja stressi työssä

Työhön liittyvä stressi on ollut kasvavan kiinnostuksen kohteena jo pitkään eikä vähiten siksi, että sillä on merkittäviä vaikutuksia niin henkilökohtaiseen hyvinvointiin kuin organisaatioiden toimintaan. Työstressi on merkittävä tekijä organisaation tuloksellisuuden kannalta ja siitä aiheutuukin vakavimmillaan taloudellisia menetyksiä organisaatioille. Lisäksi työstressin aiheuttaessa erilaisia terveysongelmia ja jopa työkyvyttömyyttä, sillä on taloudellista merkitystä myös valtion taloudelle. Stressillä voidaan viitata stressitekijöihin, joita ovat kuormittavat tapahtumat ja ärsykkeet, stressireaktioihin eli fysiologisiin ja psykologisiin vasteisiin sekä yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksessa ilmenevään epätasapainoon. (Kinnunen & Feldt 2008, 13–14.)

Vaikka oma tutkimukseni ei suoranaisesti kohdistu työstressiin, toisin sanoen työn aiheuttamaan stressiin, tarkastelen tutkimuksessani huonokuuloisuuden vuorovaikutukseen aiheuttamia ongelmia stressiä aiheuttavina tekijöinä. Useat tutkimukset (esim. Hasson, Theorell, Wall'en, Leineweber & Canlon 2011) ovat osoittaneet, että huonokuuloiset kokevat työssään enemmän stressiä ja heillä on normaaliskuuloisiin verrattuna enemmän työssäjaksamisen ongelmia ja sairauspoissaoloja. Näin ollen onkin perusteltua tarkastella, mitkä tekijät työelämän vuorovaikutustilanteissa aiheuttavat stressiä huonokuuloisten itsensä kertomina.

2.5.1. Kognitiivinen arviointiprosessi

Stressin ärsyke- ja reaktiomääritelmää on usein kritisoitu siksi, että se ei huomioi ihmisten yksilöllisiä eroja stressiin reagoimisessa ja ärsykkeissä eikä niitä kognitiivisia prosesseja, jotka näitä eroja voivat aiheuttaa. Richard S. Lazaruksen (Lazarus 1966; Lazarus & Folkman 1984, 21, 31.) näkemys stressistä liittyy ympäristön stressitekijän ja yksilön stressireaktion yhteisen tarkastelun kohteeksi. Sosiaalinen ympäristö liittyykin olennaisesti stressin käsitteeseen. Yhtäältä sosiaalisen ympäristön nähdään tuottavan yksilölle stressiä aiheuttavia vaatimuksia (Mechanic 1974 sit. Lazarus & Folkman 1984) toisaalta yhteisö toimii stressiä ja ahdistusta ehkäisevänä tekijänä (Lazarus & Folkman 1984, 226). Ihmiset ovat samalla sosiaalisen yhteisön muovaamia, mutta kuitenkin

ainutlaatuisia kokemuksiensa ja biologisten tekijöiden kautta. Tämä yksilöllisen ja sosiaalisen identiteetin yhdistelmä aiheuttaa väistämättä epäsuhtaa yksilön ja sosiaalisen systeemin sekä muiden yksilöiden välisissä suhteissa. Näin ollen stressi onkin näiden suhteiden välisiä konflikteja. (Emt., 234–235.)

Lazaruksen vuorovaikutusteoriaksi kutsutun näkemyksen mukaan stressiä syntyy silloin, kun henkilö arvioi vuorovaikutustilanteen ylittävän käytettävissä olevat voimavarat ja näin vaarantavan hänen hyvinvointiaan. Näin ollen kognitiivinen arviointiprosessi nousee keskeiseen rooliin, sillä havaitun uhkan vakavuus perustuu tähän arviointiprosessiin. Lazaruksen mukaan kognitiivista arviointia on kahdenlaista. Ensisijaisessa (primary) arvioinnissa henkilö arvioi tilanteen merkitystä omalta kannaltaan. Ensisijaiseen arviointiin vaikuttavat esimerkiksi tapahtuman henkilökohtainen merkitys ja tapahtuman luonne sekä todennäköisyys. Arviointiprosessissa ympäristön stressitekijän voidaan arvioida aiheuttavan haittaa esimerkiksi yksilön terveydelle, itsetunnolle tai ihmissuhteille tai uhkaavan vaurioittaa näitä keskeisiä tekijöitä. Toisaalta stressitekijä voidaan arvioida myös positiiviseksi, mikäli sen katsotaan parantavan yksilön hyvinvointia tulevaisuudessa. (Lazarus & Folkman 1984, 31–35.)

Toissijaisessa (secondary) arvioinnissa henkilö arvioi, mitä tilanteessa on tehtävissä haittojen vähentämiseksi. Kyse on siis siitä, mitä tilanteessa voi tehdä, olipa kyse sitten uhkasta tai positiivisesta stressitekijästä. Toissijainen arviointi on monimutkainen prosessi, jossa yksilö määrittää mahdolliset selviytymiskeinot sekä niiden toimintamahdollisuudet tietyssä tilanteesta. (Lazarus & Folkman 1984, 31–35.) Tähän arviointiprosessiin vaikuttavat suuresti ihmisen käytettävissä olevat resurssit ja voimavarat, kuten terveydentila, positiiviset uskomukset, ongelmanratkaisu- ja sosiaaliset taidot, sosiaalinen tuki sekä materiaaliset resurssit (emt., 157–164). Toissijaisessa arviointiprosessissa tapahtuva selviytymiskeinojen arvioiminen yhdistettynä ensisijaiseen arviointiin siis määrittävät stressin määrän sekä emotionaalisen reaktion voimakkuuden ja laadun (emt., 31–35).

Kuten aiemmin todettiin, stressin kokemiseen vaikuttavat sekä erilaiset henkilökohtaiset tekijät että tilanteeseen liittyvät tekijät. Ihmisen henkilökohtaiset sitoumukset ilmaisevat sitä, mikä hänelle on tärkeää. Ne myös määrittävät, mikä on tärkeää tietyssä stressaavassa tilanteessa ja ohjaavat henkilöä tilanteisiin tai pois tilanteista, jotka voivat uhata, hyödyttää tai vahingoittaa heitä. Näin ollen nämä sitoumukset antavat perustan ihmisen valinnoille. (Lazarus & Folkman 1984, 55–81.) Henkilökohtaiset uskomukset ovat persoonallisesti muotoiltuja ja kulttuurisesti jaettuja kognitiivisia käsityksiä todellisuudesta (Wrubel ym. 1981 sit. Lazarus & Folkman 1984, 63).

Arviointiprosessissa uskomukset määrittävät mikä on totta, toisin sanoen, mitä ympäristössä tapahtuu. Uskomukset voivat liittyä esimerkiksi henkilön mahdollisuuksiin kontrolloida ympäristöä ja tapahtumia tai ne voivat olla eksistentiaalisia uskomuksia, kuten uskoa Jumalaan tai tietynlaiseen universumin järjestykseen. Eksistentiaaliset uskomukset luovat merkityksiä ja ylläpitävät ihmisen toivoa vaikeissa tilanteissa. (Lazarus & Folkman 1984, 55–81.)

Persoonallisten tekijöiden lisäksi ensisijaiseen arviointiprosessiin vaikuttavat olennaisesti tilanteeseen liittyvät tekijät. Esimerkiksi tilanteen ennustettavuus vaikuttaa siihen, miten vahvan stressireaktion tietty tilanne aiheuttaa. Ennustettavissa oleva stressiä aiheuttava tapahtuma ei ole yhtä vahingollinen kuin ennustamaton. Tämän selittää se, että stressireaktioon pystyy edes jollakin tavalla valmistautumaan. (Weinberg & Levine 1980 sit. Lazarus ja Folkman 1984, 91.) Lazarus ja Folkman puhuvat ennustettavuuden sijaan tilanteen epävarmuudesta. Esimerkiksi syöpään sairastumisessa suurimpia stressin aiheuttajia on epävarmuus sairauden hoitomahdollisuuksista toisin sanoen siitä, auttavatko annetut hoidot parantumaan sairaudesta. Yleisesti ottaen voidaan sanoa, että mitä uhkaavampi tapahtuma on sen nopeampi ja intensiivisempi on kognitiivinen arviointiprosessi ja kääntäen, mitä kaukaisempi ja vähemmän uhkaava tilanne on, sen monimutkaisemmaksi arviointiprosessi muotoutuu. (Lazarus & Folkman 1984, 85–91, 115–116.) Omassa tutkimuksessani kiinnitän huomiota kuulokojen ensikäyttäjien haastatteluissa näkyviin ilmauksiin, jotka tuovat esiin työelämän vuorovaikutuksen haasteita ja niiden aiheuttamaa stressiä sekä stressin hallintaan käytettäviä selviytymisstrategioita.

2.5.2. Coping-keinot selviytymisen tukena

Perinteisesti stressiä aiheuttavan tilanteen coping-keinojen, joista tässä tutkimuksessa käytän käsitettä selviytymisstrategia tai -keino, tutkimus on keskittynyt eläinkokeisiin ja psykoanalyttiseen egopsykologiaan. Näin ollen selviytymiskeinot on nähty joko toimintoina, joilla pyritään kontrolloimaan vaikeita tilanteita pääasiallisesti välttämällä tai pakenemalla tilanteesta tai egopsykologian mukaan tarkastelemalla useita prosesseja, joiden avulla ihmiset pyrkivät käsittelemään ongelmallisia ihmissuhteita. (Lazarus & Folkman 1984, 139.)

Lazarus ja Folkman (1984, 141) määrittelevät selviytymiskeinot (coping) seuraavasti: ”.. as constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person”. Lazaruksen ja Folkmanin lähtökohta selviytymiskeinoihin on prosessorientoitunut ja sillä on kolme pääpiirrettä.

Ensinnäkin havainnot ja arvioinnit liittyvät siihen, mitä ihminen oikeasti (actually) ajattelee tai tekee sen sijaan, mitä ihminen yleensä tekee tai mitä hänen pitäisi tehdä. Toiseksi, sitä mitä ihminen tekee tai ajattelee tarkastellaan aina suhteessa tilanteeseen. Kolmanneksi, coping on muuttuva prosessi, jonka aikana ihminen voi tilanteesta riippuen nojata esimerkiksi defensiivisiin strategioihin tai ongelmakeskeisiin strategioihin. (Emt., 142.) Sen lisäksi, että selviytymiskeinojen avulla pyritään selviämään stressiä aiheuttavista tilanteista, niillä on myös muita tehtäviä. Esimerkiksi sosiaalipsykologista näkökulmaa edustava Mechanic (1974 sit. Lazarus & Folkman 1984, 149.) esittää selviytymiskeinojen kohdistuvan käsittelemään sosiaalisia ja ympäristöstä tulevia vaatimuksia, luomaan motivaatiota kohtaamaan noita vaatimuksia sekä pitämään yllä psykologista tasapainoa ulkoisiin vaatimuksiin vastaamiseksi. Lazarus ja Folkman (1984, 150.) jakavat selviytymiskeinot sillä perusteella, kohdistuuko coping stressiä aiheuttavan tilanteen hallintaan tai muuttamiseen vai onko pyrkimys säädellä tilanteen aiheuttamia emotionaalisia reaktioita. Näin selviytymiskeinot jakautuvat ongelmakeskeisiin ja emotiokeskeisiin copingkeinoihin. Yleisesti ottaen emotiokeskeiset keinot ovat tyypillisiä silloin, kun arviointiprosessin perusteella tilanteessa ei ole löydettävissä muita keinoja, joilla haitallista tai uhkaavaa tilannetta voisi käsitellä.

2.5.2.1. Emotiokeskeiset selviytymisstrategiat

Suuri osa emotiokeskeisistä selviytymiskeinoista liittyy kognitiiviseen prosessiin, jonka tarkoituksena on emotionaalisen stressin vähentäminen esimerkiksi välttämiskäyttäytymisellä, etäännyttämisellä tai positiivisten vertailujen avulla. Myös defensiivinen käyttäytyminen liittyy näihin selviytymiskeinoihin. Tiedetyt emotiokeskeiset selviytymiskeinot voivat johtaa tilanteeseen, jossa tapahtumalle annetaan uusi merkitys kuitenkin muuttamatta todellista tilannetta. Näin ollen käynnistyy uusi arviointiprosessi, jossa uhka vähennetään muuttamalla tilanteen merkitystä. (Lazarus & Folkman 1984, 150–152.) Esimerkiksi eräs kuulokojeen käyttäjä kertoi toimivansa työpaikallaan eräänlaisena pioneerina levittäessään tietoa huonokuuloisuudesta työpaikallaan sen sijaan, että olisi kokenut huonokuuloisuuden uhkana ja peittänyt kuulo-ongelmaansa.

2.5.2.2. Ongelmakeskeiset selviytymisstrategiat

Ongelmakeskeiset selviytymisstrategiat ovat samantyyppisiä kuin ongelmanratkaisuun liittyvät strategiat yleensä. Ongelmaan keskittyvät keinot kohdistuvat yleensä ongelman määrittelyyn,

vaihtoehtojen määrittämiseen ja niiden väliseen vertailuun ja valintaan sekä toimintaan. Kahn, Wolfe, Quinn & Snoek (1964) jakavat ongelmakeskeiset selviytymisstrategiat kahteen ryhmään: ympäristöön ja itseen kohdistuviin keinoihin. Ympäristöön liittyvät keinot kohdistuvat ympäristön paineiden, esteiden, resurssien ja toimenpiteiden muuttamiseen ja itseen liittyvät keinot sen sijaan kognitiivisiin ja motivaatioon liittyviin muutoksiin, kuten tyydyttävien vaihtoehtojen kanavien löytämiseen sekä uusien toimintamallien ja taitojen opettelemiseen. (Lazarus & Folkman 1984, 152–153.) Emootiokeskeiset ja ongelmakeskeiset strategiat voivat joko helpottaa tai estää toistensa toimintaa coping-prosessissa. Lazaruksen ja Folkmanin tutkimuksien mukaan ihmiset käyttävät molempia strategiaryhmiä selvittääkseen stressiä aiheuttavan tilanteen synnyttämistä ulkoisista tai sisäisistä vaatimuksista.

2.6. Kuuloviat ja kuulokojekuntoutus

Kuuloaistilla on ihmiselle erityinen merkitys. Äänet mielletään vähemmän yhteisesti koetuiksi kuin materiaallinen ympäristö, jonka voimme nähdä. Äänet ovat ikään kuin henkilökohtaista ”elämysomaisuutta”, koska ihmisten kokema äänimaailma on aina yksilöllinen ja ainutlaatuinen. Kuulemisen vaikeudet aiheuttavat muutoksia siinä, miten koemme itsemme ja miellämme ympäristöämme sekä viestimme muiden kanssa. (Jauhiainen 2007, 9–10.) Sujuva sosiaalinen vuorovaikutus perustuu nopeaan tiedonvaihtoon, joka edellyttää aiemmin puhutun kuulemista (Lonka 2005, 289). Lisäksi tehokas kommunikointi on olennaista ihmissuhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä (Fey, Warr-Leeper, Webber & Disner 1988 sit. Heine & Browning 2002, 767). Maailman terveysjärjestö WHO:n (2014) mukaan toimintakykyä rajoittava⁶ kuulovika koskettaa yli 360 miljoonaa ihmistä maailmassa. Näistä 328 miljoonaa on aikuisia ja 32 miljoonaa on lapsia. Huonokuuloisuus koskettaa siis monia työikäisiä henkilöitä ja työurien pidentyessä työmarkkinoilla työskentelee yhä enemmän iäkkäämpiä henkilöitä. Kuulo heikkenee iän myötä, ja joka kolmas yli 60-vuotias kohtaa kuulemisen vaikeuksia erityisesti meluisissa tilanteissa (Marttila 2005).

Yleisin huonokuuloisuutta aiheuttava kuulovauriotyyppi on sensorineuraalinen vaurio, jonka aiheuttaa korvan simpukan tai kuulohermion vaurio. Sensorineuraalisen kuulovaurion taustalla voi olla infektio, kuulohermion kasvain, synnynnäinen vika, meluvamma tai ikääntymiseen liittyvät

⁶ Toimintakykyä rajoittavalla kuulovialla viitataan tässä kuulonalenemaan, joka on aikuisilla enemmän kuin 40 dB paremmin kuulevassa korvassa.

muutokset. Yleisimmin sensorineuraalinen kuulovaurio onkin liitetty ikähuonokuuloisuuteen. (Mourtou & Meis 2012, 10.) Kyseinen vaurio aiheuttaa vaikeuksia hiljaisten äänten kuulemisessa ja toisaalta herkistää kuuloaistia koville äänille. Tämä saattaa vaikeuttaa äänteiden erottamista ja puheen ymmärtämistä. (Kuulonhuoltoliitto 2006, 5.) Sensorineuraalista vauriota ei voi hoitaa esimerkiksi lääkityksen avulla tai kirurgisilla hoitomuodoilla, sen ainoana ”hoitomuotona” käytetään kuulemistä tukevaa teknologiaa (Mourtou & Meis 2012, 10), kuten kuulokojetta tai sisäkorva- tai välikorvaistutetta. Ikähuonokuuloisuus aiheutuu sisäkorvan aistinsolujen ja kuulohermion solujen rappeutumisesta. Useimmiten ikähuonokuuloisuus näkyy kuuloherkyyden huonontumisena etenkin korkeille äänille, joskus myös matalille äänille. Lisäksi iänmukaisiin muutoksiin liittyy usein puheen kuulemisen vaikeutta erityisesti meluisassa ympäristössä. Huonokuuloinen kuulee tällöin itse puheen, mutta sanoista on vaikea saada selvää. (Jauhiainen 2007, 39, 41.)

Konduktiivinen kuulonalena on välikorvassa ja se on edellä mainittua sensorineuraalista kuulovammaa harvinaisempi. Tällöin puheen erotuskyky on yleensä hyvä erityisesti silloin, kun ääntä vahvistetaan esimerkiksi apuvälineiden avulla. Kirurgisista toimenpiteistä tai lääkityksestä saattaa olla apua toisin kuin sensorineuraalisen kuulovamman kohdalla. (Kuulonhuoltoliitto 2006, 5.) Huonokuuloisuuteen liittyvä erityispiirre on, että kuulon heikkeneminen on usein hidasta ja kuulovian eteneminen on hyvin yksilöllistä. Kuulon heikentyessä vähitellen henkilö ei itse välttämättä huomaa kuulon alenemista, vaikka ongelmia saattaisikin ilmetä erilaisissa tilanteissa. (Koskela ym. 2013, 6.) Näin ollen huonokuuloinen ei välttämättä osaa hakea apua tarpeeksi aikaisessa vaiheessa ja huonokuuloisuudesta johtuvat ongelmat, kuten vuorovaikutukseen liittyvät haasteet työpaikalla, aiheuttavat työssä jaksamisen ongelmia ja vaikeuttavat sosiaalisten suhteiden hoitamista.

Kuulovamman asteen määrittely perustuu kuulontutkimustulokseen, jossa tutkitaan mikä on heikoin ääni (desibeli dB), jonka tutkittava pystyy kuulemaan eri äänen korkeuksilla (Kuulohuoltoliitto 2006, 4). WHO (2001) luokittelee kuulovammat viiden eri tason mukaan. Kuulovamman aste perustuu paremmin kuulevan korvan kuulemistasoon ja se lasketaan kuulokynnysten keskiarvona. Kuulovika on lievä, jos keskiarvo on 26–40 db. Tällöin ongelmia ilmenee keskustelussa, jos tilanteessa on taustamelua tai ääni on tuotettu pidemmän matkan päästä (Mourtou & Meis 2012, 12). Keskivaikeassa kuuloviassa (41–60 dB) osa äänistä jää kokonaan kuulematta, taustamelu tuottaa suuria vaikeuksia ja ryhmätilanteet aiheuttavat kuulemisen haasteita (Ding 1984 sit. emt., 12). Vaikeassa kuuloviassa (61–80 dB) normaalin puheäänien kuuleminen on vaikeaa ja kuulovika vaikeuttaa myös oman äänen kuulemistä (Mourtou & Meis 2012, 12). Keskiarvon ollessa yli 81 dB

kyseessä on erittäin vaikea kuulovika, jossa vain äärimmäisen kovat äänet ovat kuultavissa tai pikemminkin tunnettavissa värähtelyn avulla (emt., 12). Oman tutkimukseni aineisto koostuu henkilöistä, joilla on lievä- tai keskivaikea kuulonalenema ja heillä on käytössään kuulokoje.

Yleisin huonokuuloisuuteen tarkoitettu apuväline on kuulokoje tai kuulolaite. Kuulokojeen myöntämisen raja on 30–40 dB kuulonalenema paremmin kuulevassa korvassa (Kuulonhuoltoliitto 2006, 13). Koska kuulokoje vahvistaa puheäänien lisäksi hälyäänet, kuulokoe ei täysin poista kuulemisen ongelmia meluisissa tilanteissa. Joissakin kuulokojeissa on erilaisia vahvistusohjelmia, joista kuulokojeen käyttäjä voi valita sopivan erilaisia kuuntelutilanteita ajatellen. Lisäksi kuulokojeessa on äänenvoimakkuuden säädin, jota käytetään joko manuaalisesti tai vahvistuksen voi valita automaattisesti toimivaksi. (Jauhiainen 2007, 66, 79–80.) Huonokuuloisuudesta aiheutuvien ongelmien tueksi on tarjolla myös kuulokojekuntoutusta, jossa keskitytään kuulokojeen käyttöönottoprosessiin tai laajemmin kuntoutujan työ- ja toimintakyvyn moniammatilliseen arviointiin (Koskela ym. 2013, 9–10).

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen toteutus -luku koostuu tutkimukseni tavoitteiden ja tutkimuskysymysten avaamisesta sekä tutkimushankkeen ja aineiston esittelystä. Viimeiset luvut koostuvat tutkimuksen metodologisten valintojen esittelystä.

3.1. Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Kuten useat aiemmat tutkimukset osoittavat, huonokuuloiset kokevat vuorovaikutustilanteet haastavina ja jopa psyykkisesti kuormittavina. Tutkielmani tavoitteena on selvittää, millaisia haasteita kuulokojeen ensikäyttäjät kertovat kohtaavansa työelämän vuorovaikutustilanteissa ja millaisia selviytymisstrategioita he kertovat käyttävänsä näissä tilanteissa. Lisäksi tutkin sitä, miten kerrotut haasteet ja strategiat näkyvät autenttisissa työelämän vuorovaikutustilanteissa, vai näkyvätkö ne. Toisin sanoen tutkimukseni avaa kuulokojeen käyttäjän kokemuksen ja toiminnan suhdetta.

Tarkemmat tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Millaisia haasteita kuulokojeen ensikäyttäjät kertovat kohtaavansa työelämän vuorovaikutustilanteissa ja millaisia selviytymisstrategioita he kertovat käyttävänsä näissä tilanteissa?*
- 2) Miten kuulokojeen käyttäjien haastatteluissa kertomat vuorovaikutuksen haasteet tai katkokset ja selviytymisstrategiat näkyvät videoituissa työelämän vuorovaikutustilanteissa?*
- 3) Miten näitä haasteita/katkoksia vuorovaikutustilanteissa käsitellään?*

Tutkimukseni eroaa aiemmista huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvistä tutkimuksista siinä, että tarkoitukseni on selvittää, miten kuulokojeenkäyttäjien kertomat haasteet ja strategiat näkyvät käytännön toiminnassa. Videoaineiston analyysissä huomioni ei kiinnity aiempien tutkimuksien tapaan vain kuulo-ongelmaa ilmentäviin korjausaloitteisiin vaan vuorovaikutuksen sujuvuuteen kokonaisuudessaan. Etsin siis vuorovaikutustilanteista sekä vuorovaikutuksen katkoksia, joita esimerkiksi korjausaloitteet ilmentävät että sellaisia vuorovaikutuksen kohtia, joissa on nähtävissä merkkejä kuulemisen vaikeudesta (esimerkiksi kumartuminen puhujaan päin). Siinä missä oma tutkimukseni kohdistuu työikäisiin henkilöihin, joilla on lievä- tai keskivaikea kuulovika, aiempi vuorovaikutuksen tutkimus on usein tehty vaikeasta kuuloviasta kärsivien kannalta (esim. Pajo 2013; Skelt 2006; Lind 2010) tai ikääntyneiden henkilöiden näkökulmasta (esim. Andersson, Melin, Lindberg & Scott 1996). Oman haasteensa tutkimukseeni tuokin se, että lievistä- ja keskivaikeasta kuuloviasta kärsivät henkilöt toimivat normaalikuuloisen ja huonokuuloisen rajapinnalla. Heillä ei ole vielä suuria kuulemisen ongelmia ja toisaalta heillä on käytössään myös kuulemista helpottava kuulokoe. Tutkimukseni tarkoitus onkin tuottaa tietoa lievistä- ja keskivaikeasta kuuloviasta kärsivien työikäisten vuorovaikutuksen haasteista työelämässä sekä kuulovian vaikutuksista työssä jaksamiseen.

3.2. Tutkimushanke, aineiston kuvaus ja eettiset kysymykset

”Kommunikointi kuulokojeen avulla –tutkimushanke” koostuu kahdesta osasta, haastatteluista ja kyselyistä sekä vuorovaikutustilanteiden videoinneista tutkittavien työpaikalla, kuulokeskuksessa ja kotona. Oma tutkimukseni hyödyntää sekä haastatteluissa ja kuulokeskuksessa kerättyä aineistoa että videoitua vuorovaikutusaineistoa. Kuulokeskuskäynnit ajoittuvat kuulokojekuntoutuksen alkuun, jolloin ensimmäinen käynti sisältää tilanteen arvioinnin ja toinen ja kolmas käynti

keskittyvät kuulokojeen sovitukseen ja säätämiseen. Noin kolmen kuukauden kuluttua kuulokojekuntoutuksen alkamisesta toteutettiin teemahaastattelut kuulokojeen käyttäjille sekä työelämän vuorovaikutustilanteiden videoinnit. Toinen työelämän vuorovaikutustilanteiden videointi (n. 9) toteutettiin kahdeksan kuukauden kuluttua kuntoutuksen alkamisesta.

Aineistot on kerätty Uudenmaan ja Pirkanmaan sairaanhoitopiirien alueelta. Hankkeen kyselyosioon rekrytoitiin 133 työikäistä (25–65-vuotiaasta) suomenkielistä kuulokojeen ensikäyttäjää, jolla oli todettu lievä tai keskivaikea sensorineuraalinen etenevä kuulovika ((M4 (BEHL): 20–70 dB). Rekrytointi tapahtui Helsingin ja Tampereen yliopistollisten keskussairaaloiden toimesta. Tutkimuksen ulkopuolelle suljettiin henkilöt, joilla oli todettu neurologinen tai psyykeen sairaus tai muistisairaus. Näiden tutkittavien joukosta rekrytoitiin 15 vapaaehtoista työssä olevaa kuulokojeen käyttäjää. Työelämävideoinnit kuvattiin 11 kuulokojeen ensikäyttäjältä. Oma tutkimusaineistoni koostuu 10 henkilön haastatteluista ja kuulokeskuskäynneistä sekä kahdeksan (8) henkilön työelämävideoinneista. Miehiä on aineistossani seitsemän (7) ja naisia kolme (3) iältään 50–63 –vuotiaita. Kahdelta henkilöltä oli käytettävissä vain haastattelu- ja työelämävideoinnit kuulokeskuskäyntien puuttuessa. Tämä ei kuitenkaan vaikuttanut tutkimustulokseen, sillä pääosin tutkimukseen osallistujat raportoivat vuorovaikutuksen haasteista ja selviytymisstrategioista haastatteluissa, eivät niinkään kuulokeskuskäynneillään.

Hankkeen tutkimukseen osallistujat saivat tietoa tutkimuksesta ja heillä oli mahdollisuus kieltäytyä siitä. Osallistujille kerrottiin, millaiseen tutkimukseen kerättävää materiaalia käytetään ja heiltä pyydettiin suostumus nauhoituksen käyttöön haastattelu- kuulokeskus- ja työelämätilanteissa. Kaikilta tutkimukseen osallistuneilta pyydettiin tietoinen suostumus (Liitteet 1 ja 2). Lisäksi kaikki aineistoa käsittelevät henkilöt ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Haastattelut ja vuorovaikutustutkimuksessa käyty keskustelu soveltuvilta osin on litteroitu sanatarkasti ja kaikki tutkittavien nimet tai muut tunnistetiedot on muutettu. En ole itse osallistunut aineistonkeruuprosessiin, mutta olen osallistunut aineiston litterointiin niiltä osin, kun videoaineiston analyysi on sitä vaatinut. Toisin sanoen tutkiessani videoidussa vuorovaikutusaineistossa ilmeneviä vuorovaikutuksen haasteita ja katkoksia sekä selviytymisstrategioita, olen tarkentanut hankkeen toimesta tehtyä litterointia tutkittavan ilmiön vaatimalla tavalla esimerkiksi lisäämällä valitsemini otteisiin multimodaalisia toimintoja, intonaatioita ja taukoja.

Alla olevissa taulukoissa on esitetty tarkemmin aineistoni sisältö jokaisen kuulokojeenkäyttäjän osalta (taulukko 1) sekä työelämävideointien jakautuminen haastaviksi kerrottujen tilanteiden jaottelun mukaisesti (taulukko 2).

Kuulokojeen käyttäjä	Haastattel	Kuulokeskus-käynnit	Videoaineisto työtilanteesta (kpl)	Videoaineiston määrä
H006	x	ei	2	1 h
H005	x	ei	2	1 h
H009	x	x	2	0,5 h
H004	x	x	ei	ei
T007	x	x	3	1h20 min
T031	x	x	ei	ei
T037	x	x	3	1h15min
T079	x	x	1	15 min
T081	x	x	3	1h55min
T103	x	x	2	50 min
YHT.	10	8	18 kpl	8h10min

Taulukko 1. Aineisto

Vuorovaikutustilanne	Lukumäärä
Kokous	10
Ulkona tapahtuva työ	3
Kahvihuone	2
Opetus	2
Muu monenkeskinen tilanne	1
	18

Taulukko 2. Vuorovaikutustilanteet videoaineistossa

3.3. Aineistojen analyysi

Kuten jo edellä mainitsin, tutkimukseni eroaa olennaisesti aiemmista huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvistä tutkimuksista metodologisten valintojen osalta. Analyysini ensimmäinen osa koostuu kuulokojeen käyttäjien haastatteluista ja kuulokeskuskäyntien analyysistä. Toisessa osassa analyysin kohteena ovat videoidut työelämän vuorovaikutustilanteet. Tutkimukseni siis käsittelee yhtäältä vuorovaikutustilanteiden haasteita kokemuksena, toisaalta niiden ilmenemistä toiminnassa. Käytettävät menetelmät ovat sisällönanalyttinen teemoittelu ja keskustelunanalyysi sekä multimodaalinen vuorovaikutusanalyysi. Useamman aineistotyyppin, metodin tai teorian yhdistämistä kutsutaan triangulaatioksi (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Myöhemmin kyseisestä tutkimustavasta on alettu käyttää myös käsitettä Mixed Methods research (esim. Teddlie & Tashakkori 2009).

3.3.1. Triangulaatio

Tässä tutkimuksessa triangulaatio tarkoittaa eri metodien ja aineistojen yhdistämistä samaa ilmiötä tutkittaessa. Norman Denzinin (1978, 235) mukaan sosiologien tutkima ”todellisuus” on sosiaalinen prosessi. Lisäksi tutkimuskohteet ovat sosiaalisia objekteja, joiden merkitykset syntyvät ihmisten (myös tutkijoiden) kokemusmaailmasta. Näin ollen tutkijan tulisi tarkastella tutkimustehtäväänsä mahdollisimman monesta eri näkökulmasta. Esimerkiksi organisaatiotutkimuksessa johtajuuden vaikuttavuutta voidaan tutkia haastatteleamalla johtajaa, havainnoimalla hänen käytöstään ja analysoimalla videonauhoitteita käyttäytymisestä eri tilanteissa. Fokus pysyy siis tutkittavassa ilmiössä, mutta aineistonkeruutavat vaihtelevat. (Jick 1979, 602.) Triangulaatiota perustellaankin usein sillä, että useamman menetelmän käytöllä samaa ilmiötä tutkittaessa on mahdollista saada kattavampi kuva ilmiöstä, mikä osaltaan lisää myös tulosten luotettavuutta (Eskola & Suoranta 1998, 69). Erityisesti menetelmällisen triangulaation voidaan ajatella soveltuvan sellaiseen tutkimukseen, jossa kerätään tietoa sekä ihmisen toiminnasta että sen vaikuttimista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006), joihin oma tutkimuksenikin osaltaan kohdistuu. Näin ollen sisällönanalyysin ja keskustelun- sekä multimodaalisen vuorovaikutusanalyysin yhdistäminen on perusteltu tapa selvittää huonokuuloisuuteen liittyviä kerrottuja kokemuksia ja niiden näkymistä käytännön toiminnassa.

Triangulaation käyttö ei ole kuitenkaan yksiselitteistä ja se on saanut osakseen kritiikkiä. Ensinnäkin triangulaation käyttäminen tutkimuksessa vie paljon aikaa, sillä etenkin laadulliset

aineistot ovat jo usein yksinäänkin varsin laajoja. Keskustelua on käyty myös siitä, onko esimerkiksi erityyppisten aineistojen yhteensovittaminen soveliaista tai voiko sitä ylipäättään tehdä. On esitetty, että eri tutkimusmenetelmät perustuvat erilaisiin ihmiskäsityksiin ja ovat siksi mahdottomia sovittaa yhteen. Näin ollen triangulaatio voisi johtaa ristiriitojen hyväksymiseen ja käsittellisiin sekaannuksiin. Triangulaation käyttöä voisi siis epäillä ainakin tieteenfilosofisin perusteluin. (Eskola & Suoranta 1998, 71.) Aaltonen (1989, 150 sit. Eskola & Suoranta 1998, 72.) on esittänyt triangulaatiosta käydyn keskustelun perusteella neljä näkökulmaa, jotka perustelevat triangulaation käytettävyyttä. Autonomisuusteetin mukaan tutkimuskäytännöt eivät ole riippuvaisia tieto-opillisista näkemyksistä, joten eri menetelmiä voidaan käyttää yhdessä. Komplementaarisuusteetin perusteella ongelma on vain kielenkäytöllinen eikä siten estä eri menetelmien yhdistämistä. Yhteensopivuusteetin perusteella pragmatistinen epistemologia ei liity menetelmävalintoihin ja mikäli ne ovat toimivia yhdessä, ei ole nähtävissä mitään estettä niiden yhdistämiselle. Yhteensopimattomuusteetin mukaan kullakin paradigmalla on sille tyypillinen tutkimusmetodologia, ja jos paradigmot ovat yhteensopimattomia, niin menetelmiä ei voi sovittaa yhteen. Rohnerin (1977) mukaan triangulaation vahvuus tulee erityisesti esiin siinä, että triangulaatiossa eri menetelmät kompensoivat toistensa heikkouksia ja vahvuuksia (Jick 1979, 604).

Tutkielmani moniaineistaisuus mahdollistaa tutkittavan ilmiön kuvaamisen eri menetelmien avulla ja näin se voi tuottaa laajempialaista tietoa. Lisäksi moniaineistaisuus antaa mahdollisuuden kuvata kuulokojeen käyttäjän vuorovaikutuksen haasteisiin ja selviytymisstrategioihin liittyvän kokemustiedon ja työelämässä tapahtuvan käytännön toiminnan suhdetta. Tutkittava ilmiö on sama, mutta aineistot ovat erilaiset ja niiden analysoiminen vaatii erilaiset menetelmät. Triangulaation avulla pystyn siis tutkimaan sitä, näkyvätkö kerrotut haasteet ja strategiat käytännön tilanteissa, miten ne näkyvät ja miten ne mahdollisesti vaikuttavat vuorovaikutukseen. En kuitenkaan pysty pääsemään kuulokojeen käyttäjien henkilökohtaisiin kokemuksiin, ”pään sisään”, näissä tilanteissa. En myöskään pysty täydellä varmuudella sanomaan, johtuvatko kyseiset vuorovaikutuksen katkokset kuulemisen ongelmasta vai jostakin muusta. Tätä tutkimukseeni liittyvää haastetta käsittelen luvussa 5.1.

Triangulaation avulla pystyn kuitenkin yhdistämään erityyppistä ja eri tasolla olevaa tietoa. Toisin sanoen haastateltavien kokemustieto tuottaa erityyppistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä kuin videoaineistosta saatava tieto. Eri aineistoista ja eri menetelmien avulla saatu tieto avaa uudenlaisen näkökulman huonokuuloisten vuorovaikutustutkimukseen sen kohdistuessa kokemuksen todentumiseen käytännön toiminnassa. Triangulaatio näyttäytyy kuitenkin kaksiteräisenä miekkana, sillä sen haasteeksi nousee aineistojen erilaisuus, toisin sanoen aineistoista saatujen

tutkimustulosten yhdistäminen toisiinsa mielekkäällä tavalla ja niin, että ne aidosti keskustelevat keskenään. Lisäksi triangulaation käyttö vaatii tekijältään eri menetelmien ehkä ristiriitaistenkin ihmiskäsitysten ja taustafilosofioiden tunnistamista (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006), kuten edellä jo todettiin.

Yksi syy kahden aineiston ja menetelmän yhdistämiselle oli se, että huonokuuloisten kohtaamia haasteita ja selviytymisstrategioita on tutkittu ennestään melko paljon niin tutkimusprojektin puitteissa kuin kansainvälisesti. Oma tutkielmani syventää tätä tietämystä ja kohdistuu työelämän vuorovaikutustilanteisiin, joista tutkimusta ei juurikaan ole tehty. Haasteiden ja strategioiden näkyminen videoaineistolla tuo uutta tietoa aiheesta, mitä ennen ei ole ollut saatavilla.

3.3.2. Työelämän vuorovaikutuksen haasteet ja selviytymisstrategiat teemoittelun kohteena

Analyysini ensimmäisen osan aineisto koostuu tutkimushankkeen puitteissa kerätyistä kuulokojeen käyttäjien haastatteluista ja videoiduista kuulokeskuskäynneistä, joista etsin sisällönanalyttisen teemoittelun avulla kuulokojeen käyttäjien raportoimia vuorovaikutuksen haasteita ja selviytymisstrategioita. Sisällönanalyysi voidaan nähdä joko väljänä teoreettisena kehyksenä tai yksittäisenä metodina. Sen avulla aineistoa voidaan käsitellä eritellen, tiivistäen sekä yhtäläisyyksiä ja eroja etsien. Ennen kaikkea sisällönanalyysin avulla pyritään tiivistämään tutkittava ilmiö sellaiseen muotoon, jossa tulokset kytkeytyvät muihin tutkimustuloksiin ja ilmiön laajempaan kontekstiin. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 93, 105.)

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina (Liite 3). Litteroitua haastattelu- ja kuulokeskusaineistoa kertyi yhteensä 841 sivua. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit on ennalta määritetty. Haastattelussa ei kuitenkaan ole tarpeellista pitäytyä strukturoidulle haastattelulle tyypillisesti tietyssä järjestyksessä tai muodossa kysymysten esittämisen osalta. Haastattelu toteutetaan tukilistan avulla, eikä haastattelijalla ole valmiita kysymyksiä. Olennaista on se, että suunnitellut teemat tulee käsiteltyä, mutta niiden järjestys ja laajuus vaihtelevat haastattelujen mukaan. (Eskola & Suoranta 1998, 87.) Haastattelujen lisäksi aineistonani toimivat videoidut kuulokeskuskäynnit. Koska tarkoitukseni oli etsiä kuulokeskuskäynneiltä kuulokojeen käyttäjien kertomia haasteita ja selviytymisstrategioita, toisin sanoen tutkia käyntien kielellistä sisältöä eikä tilanteessa tapahtuvaa vuorovaikutusta itsessään, en ottanut analyysin kohteeksi

videoita vaan niiden litteraatiot. Kuulokeskuskäyntien litteraatioista etsin ja analysoin kaikki ne kohdat, joissa keskusteltiin työelämään liittyvistä asioista.

Analyysiyksiköksi valitsin sisällöllisen asiakokonaisuuden (Eskola 2001, 155), koska tarkoitukseni oli kuvata haastateltavien kertomia kokemuksia vuorovaikutuksen haasteista ja selviytymisstrategioista. Toisin sanoen kiinnostukseni kohdistui kielellisesti ilmaistuihin merkityksiin, siihen, mitä haastateltavat sanoivat tutkimastani ilmiöstä. Etsiessäni aineistosta kuulokojeen käyttäjien kertomia haasteita ja selviytymisstrategioita, olen analysoinut teemahaastattelusta sellaiset kohdat, jotka liittyvät kuulonaleneman vaikutukseen a) työssä selviytymiseen, b) työpaikan vuorovaikutukseen ja omaan aktiivisuuteen, c) kuulokojeesta saatuun hyötyyn työssä sekä d) muiden ihmisten suhtautumiseen kuulovikaan ja kuulokojeeseen työssä. Muut teemahaastattelun kohdat ovat jääneet analyysin ulkopuolelle, koska ne eivät ole merkityksellisiä tutkimustehtäväni kannalta. Luettuani kaikki haastattelut ja kuulokeskuskäyntien litteraatiot useampaan kertaan läpi, ryhmittelin haastateltavien kertomat huonokuuloisuuden kannalta haastavat vuorovaikutustilanteet ja vuorovaikutusta vaikeuttavat tekijät omiksi teemoikseen. Näiden teemojen alle kirjoitin huomioita vastauksista ja kokemuksista sekä tyyppiesimerkkejä, eli tiettyyn teemaan liittyviä yhteisiä tekijöitä sekä suoria lainauksia haastateltavien kertomuksesta.

Kuten Sirkka Hirsjärvi & Helena Hurme (2000, 151) toteavat, analyysissa tutkijan poimimat teemat perustuvat aina tutkijan tulkintoihin haastateltavan kertomasta. Toinen aineistoa lukeva henkilö olisi todennäköisesti löytänyt samat teemat, mutta esimerkiksi niiden kielellinen muotoilu olisi voinut muovautua erilaiseksi. Olennaista on kuitenkin se, että tutkimuksen lukija voi löytää tekstistä ne asiat, jotka tutkijakin on nostanut esiin riippumatta siitä, onko näkökulma lukijan ja tutkijan mielestä sama.

Matti Grönforsin (1982) mukaan sisällönanalyysin avulla aineisto saadaan vain järjestetyksi johtopäätöksien tekoa varten. Tutkijan tehtäväksi jää vielä mielekkäiden johtopäätöksien tekeminen ja tulosten suhteuttaminen aiempaan tutkimukseen tai teoriaan. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.) Se, että olen teemoitellut haastattelu- ja kuulokeskusaineiston, ei anna vielä kovin laajaa kuvaa tutkimastani ilmiöstä. Oma lähestymistapani aineiston analyysiin on tässä tutkimuksessa teoriasidonnainen, eli teoria toimii apuna haastattelujen ja kuulokeskuskäyntien analyysin etenemisessä, käsitteiden määrittelyssä ja aikaisempi tieto ohjaa analyysia. Taustateorian toimii Lazaruksen stressiteoria, mikä käytännössä näkyy tutkimuksessani siten, että analysoin haastatteluissa esiin tulleita huonokuuloisuuden aiheuttamia haasteita soveltuvin osin stressin ja

työssäjaksamisen näkökulmasta. Samalla tavalla analysoin myös haastatteluissa esiin tulleet selviytymisstrategiat stressiteoriaan peilaten. Teoriasidonnaisessa analyysissä analyysistä on löydettävissä aiemman tiedon vaikutus, mutta analyysin tarkoitus ei ole testata teoriaa vaan se pikemminkin avaa uusia ajatusmalleja (emt., 98).

Seuraavassa luvussa käsittelen tutkimukseni toisen osion eli työelämätilanteiden videoaineistoon kohdistuvan analyysin etenemistä sekä analyysin apuna käytettyjä menetelmiä. Kuten jo aiemmin mainitsin, kahden tulososion linkittäminen toisiinsa oli haasteellista. Aineistoni analyysi toteutui siten, että etsin työelämävideoaineistosta sellaisia tilanteita tai tilanteisia tekijöitä, jotka kuulokojeen käyttäjien haastattelujen mukaan aiheuttivat vuorovaikutuksen haasteita. Näin ollen videoaineiston tulosluku mukailee osan yksi, eli haastattelujen- ja kuulokeskuskäyntien analyysissä esiin tulleita teemoja todentaen sen, että kerrottuja haasteita ilmenee autenttisissa vuorovaikutustilanteissa. Samalla tavalla etsin videoaineistosta myös kerrottuja selviytymisstrategioita, jotka osaltaan voivat ilmentää sekä vihjettä kuulemisen ongelmasta (esimerkiksi kuulevan korvan kääntäminen puhujaan päin) että selviytymisstrategiaa (multimodaalinen strategia). Olennaista tutkimukseni kannalta on myös se, mitkä kerrotut haasteet tai strategiat eivät tule näkyviin videoiduissa vuorovaikutustilanteissa.

3.3.3. Vuorovaikutuksen tutkimuksen apuna keskustelunanalyysi ja multimodaalinen vuorovaikutusanalyysi

Työelämävideoinnit toteutettiin kolmen (3) kuukauden kuluttua kuulokojeen saamisesta ja toinen videointi noin kahdeksan (8) kuukauden kuluttua. Videoinnit toteutettiin tutkittavien omilla työpaikoilla sovittuna ajankohtana. Videoidut vuorovaikutustilanteet ovat autenttisia, eli ne olivat osa tutkittavan normaalia työpäivää. Toisin sanoen videon kuvaaja tai tutkija ei ole vaikuttanut videoitavaan vuorovaikutustilanteeseen muuten, kuin asettamalla kamerat ja mikrofonit paikalleen. Osassa tilanteissa kuvaaja on läsnä tilanteessa, jolloin hän toimii yhtenä keskustelijana osallistujana muiden muassa. Kaikki työpaikan vuorovaikutustilanteet olisivat siis tapahtuneet sellaisenaan myös ilman tutkimukseen osallistumista. Huomioitavaa on kuitenkin se, että videon olemassaolo vääjäämättä vaikuttaa jollakin tavalla vuorovaikutustilanteessa olevien henkilöiden toimintaan (Pajo 2013, 62). Omassa videoaineistossani osa tilanteeseen osallistuvista henkilöistä rekisteröi kameran hetimitäin esimerkiksi katsomalla suoraan kameraan puhuessaan tai viittaamalla siihen kielellisin keinoin.

Työelämätilanteiden videoinnit toteutettiin käyttämällä useampaa eri kameraa, jotka sijoitettiin siten, että kaikki vuorovaikutukseen osallistujat näkyvät videolla. Erityisen tärkeää oli, että kuulokojeen käyttäjän kasvot näkyvät videolla. Joissakin tapauksissa tutkittava henkilö ei kuitenkaan näkynyt videolla koko aikaa. Esimerkiksi luokkahuoneessa tapahtuvassa opetustilanteessa tutkittava kulki luokassa eri oppilaiden välillä, jolloin kokoaikainen videokontakti olisi ollut mahdollista saavuttaa vain liikkuvan kuvaajan avulla. Joka tapauksessa videoinnin avulla on mahdollista saada monipuolisempi kuva tilanteesta ja siinä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta, kuin vain esimerkiksi havainnoimalla tilannetta muistiinpanoja tehden (Jordan & Henderson 1995 sit. Tainio 2007, 297).

Tutkielmassani työelämän vuorovaikutustilanteilla tarkoitetaan pääsääntöisesti monenkeskisiä ja kasvokkaisia työpaikalla tapahtuvia autenttisia vuorovaikutustilanteita. Analyysin apuna käytän etnometodologiaan pohjaavien multimodaalisen vuorovaikutusanalyysin ja keskustelunanalyysin välineitä. Analyysissa huomioni kiinnittyy vuorovaikutuksen katkoksiin, joita keskustelunanalyttisesti voidaan tutkia esimerkiksi puheenvuoron vaihtumisen kohdissa tarkkailemalla korjausjäsennyksen, taukojen ja vastauksen viivästymisen esiintymistä. Lisäksi erilaiset multimodaaliset keinot, kuten katseen suunta, eleet ja kehon asennot ovat merkityksellisiä vuorovaikutuksen sujuvuuden havainnoinnissa. Seuraavaksi esittelen tutkimuksessa käyttämiäni menetelmiä edeten keskustelunanalyysin perusajatuksista multimodaaliseen analyysiin.

3.3.3.1. Keskustelunanalyysi

Keskustelunanalyysi perustuu näkemyksiltään ja metodeiltaan etnometodologian perustajan Harold Garfinkelin oppilaan Harvey Sacksin luentosarjoihin. Olennaista Sacksin tutkimussuuntauksessa on, että keskustelu ei ole organisoimaton kaaos, jossa puhujien ymmärrys perustuisi sattumaan. Sen sijaan Sacks todensi sen, että vuorovaikutus on järjestynyttä ja jäsentynyttä toimintaa. Keskustelu on siis osallistujien toimintojen koordinoimista ja puhujien yhteistyössä muodostuva toiminta on jäsentynyttä. (Hakulinen 1998, 15,16.)

Keskustelunanalyysin lähtökohdat tiivistyvät kolmeksi perusolettamukseksi: ”1) vuorovaikutus on rakenteellisesti järjestynyttä; 2) osallistuessaan vuorovaikutukseen asianosaiset ottavat huomioon kontekstin; 3) nämä kaksi piirrettä läpäisevät vuorovaikutuksen yksityiskohtia myöten niin että mitään yksityiskohtia ei a priori sivuuteta järjestymättömänä, sattumanvaraisena tai irrelevanttina” (Heritage 1996, 236). Anssi Peräkylän (1995, 177.) määritelmä keskustelunanalyysistä avaa

oivallisesti sen perusajatuksen: ”Keskustelunanalyysin tutkimuskohteena ovat sellaiset vakiintuneet toiminnan mallit, joiden avulla ja joihin nojaten ihmiset ymmärtävät toisiaan, toimivat yhdessä ja rakentavat tunnistettavissa olevia sosiaalisia tilanteita.”

Keskusteluun osallistujien tulkintoihin ja merkityksien rakentumiseen vaikuttaa erityisesti se, millainen toiminto edellä tuotettiin ja millaisia odotuksia se luo seuraavalle toiminnolle (Haddington & Kääntä 2011, 22). Keskustelunanalyysin fokus on siis vuorovaikutusprosessissa ja erityisesti siinä, millaisia tekoja keskustelukumppanit tekevät eikä keskustelun sisällöllä niinkään ole merkitystä. Oman tutkimuksen keskiöön nousevat sekä huonokuuloisen itsensä että keskustelukumppanin toiminta, se, miten he yhdessä pyrkivät ylläpitämään vuorovaikutuksen intersubjektiivisuutta. Kiinnostuksen kohteena on esimerkiksi se, miten huonokuuloisuuden aiheuttamat ongelmat näkyvät keskustelussa mutta myös, miten näitä ongelmia käsitellään yhdessä. Keskustelunanalyysin keskiössä on sekventiaalisen analyysin menetelmä ja käsitteistö, jossa vuorovaikutus nähdään toiminto toiminnolta ja puheenvuoro puheenvuorolta rakentuvana yhteisenä toimintana. Puheenvuorot ja toiminnot rakentuvat erilaisiksi jaksoiksi ja sekvensseiksi. (Tainio 1995, 20.) Keskustelusta on löydettävissä ainakin kolme keskeistä jäsennyksen muotoa, jotka ovat vuorovaikutuksen edellytys.

Vuorottelujäsenitys määrittää kuka puhuu ja kuinka pitkään (Tainio 2007, 31). Vuorottelujäsenitys siis mahdollistaa järjestyneen keskustelun ja onkin todettu, että keskustelussa pyritään välttämään taukoja ja päällekkäispuhuntaa (Raevaara, Ruusuvuori & Haakana 2001, 15). Vuorottelujäsenityksen merkitys huonokuuloisten vuorovaikutuksessa liittyy esimerkiksi siihen, miten huonokuuloiset pyrkivät keskustelussa välttämään kuulijaosapuolena olemista kontrolloimalla keskustelua joko puhumalla enemmän tai keskeyttämällä muita (Egbert & Deppermann 2012, 43) ja näin peittelemään huonokuuloisuuttaan. Vuorottelujäsenitys on yhtäältä kontekstista riippumaton ja toisaalta kontekstiin reagoiva. Vuorovaikutukseen vaikuttaa osallistujien lukumäärä tai tilanteen institutionaalinen luonne, mutta itse vuorottelun perusrakennetta ne eivät muuta. (Hakulinen 1995, 33.) Aineiston analyysissä ensisijainen konteksti onkin keskustelu itsessään eikä niinkään esimerkiksi institutionaalisuus tai puhujan tehtävät (Raevaara ym. 2001, 24).

Keskustelu koostuu siis puhujien käyttämistä vuoroista, jotka saattavat muodostua yhdestä sanasta tai pidemmistä vuoroista ja jotka eivät välttämättä rakennu vain sanojen ketjusta vaan laajemmista konstruktioista. Keskustelussa vuorojen rajan merkiksi muotoutuu puhujanvaihdoskohta. Sacks (1974) esittää, että vuorot koostuvat rakenneyksiköistä (turn constructional unit TCU) ja puhujalla

on oikeus yhteen rakenneyksikköön kerrallaan. Rakenneyksikön rajalla on ensimmäinen mahdollinen kohta (transition relevance place TRP), jossa puhujan on mahdollista vaihtua. Vuorovaihto kohdassa olennaista on se, että puhujat käyvät niin sanotusti implisiittistä neuvottelua siitä, vaihtuuko puhuja vai ei. Tiedetyt toiminnot vuorovaihtokohdassa, esimerkiksi puhujan katseen suuntautuminen tiettyyn henkilöön tai puhujan käyttämä intonaatio osoittavat onko puhuja päättämässä puheenvuoroaan. (Hakulinen 1995, 42, 45.) Vuorottelujäsennys ja sen sisälle rakentuvat vuorovaihtokohdat ovat analyysini kannalta olennaisia siinä mielessä, että ne saattavat paljastaa vihjeitä kuulemisen ongelmasta. Esimerkiksi sen, että kuulokojeen käyttäjä ei ota puheenvuoroa tarjotussa vuorovaihtokohdassa tai hän aloittaa vuoronsa takellelleen tai pitäen tauon, voidaan ajatella viittaavan kuulemisen ongelmaan.

Sekvenssijäsennys kuvaa esimerkiksi erilaisten toimintojen siirtymäkohtia ja vuorojen välisiä yhteyksiä ja jaksottumista. Sekventiaalisuus ilmentää sitä, miten jokainen puheenvuoro ennakoii tulevaa puheenvuoroa. Puheenvuorot sisältävät aina joitakin odotuksia, joihin seuraava puheenvuoro pyritään muotoilemaan vastaamaan. Kun kyseessä on kahden vuoron kokonaisuus, joissa vuorojen välinen suhde on huomattavan vahva, on kyseessä vieruspari. (Raevaara 1995, 75, 76.) Vierusparin etujäsen, esimerkiksi kysymys olettaa seuraavan puheenvuoron, eli jälkijäsenen sisältämään vastauksen (Tainio 1995, 93). Muita keskustelusta löydettäviä vieruspareja ovat esimerkiksi tervehdys – tervehdykseen vastaaminen, pyyntö – pyyntöön suostuminen tai kieltäytyminen sekä kannanotto – samanmielisyys tai erimielisyys (Heritage 1996, 265). On huomattavaa, että varsinkin kysymyksen ja vastauksen vierusparit ovat vahvasti näkyvissä institutionaalisissa tilanteissa, esimerkiksi lääkärin vastaanotolla tai opetustilanteessa (Raevaara 1998, 92). Tutkimusaineistossani kokous- ja opetustilanne sisältääkin näitä institutionaalisen tilanteen normeja ja niihin liittyviä vieruspareja. Esimerkiksi kokoustilanteessa nousee selkeästi esille puheenjohtajan rooli kysymysten esittäjänä ja toisaalta vastauksien antajana.

Korjausjaksoilla tarkoitetaan sellaisia keskustelun jaksoja, joissa vuorovaikutuksen eteneminen katkeaa vuorovaikutuksessa ilmenneen puheen laatimisen, puheen ymmärtämisen tai kuulemisen aiheuttaman ongelman vuoksi. (Haakana 2011, 36–37.) Korjausprosessi sisältää vähintään kaksi vaihetta: ongelmavuoron (repairable) ja korjauksen (repair). Korjauksen voi suorittaa joko ongelmavuoron tuottanut henkilö itse, jolloin puhutaan itsekorjauksesta tai ongelmavuoron vastaanottaja, jolloin kyseessä on toisen tekemä korjaus. (Schegloff, Jefferson & Sacks 1977, 363, 377.) Ongelman käsittely voi alkaa esimerkiksi puhujan tekemällä itsekorjauksessa tai vastaanottajan tekemällä korjausaloitteella, kuten kysymyksillä ”mitä” tai ”hä”. (Haakana 2011, 36–37.) Vastaanottaja voi osoittaa korjauksen onnistuneen joko kielellisesti tai esimerkiksi erilaisilla

multimodaalisilla toiminnoilla, kuten katseen avulla (Skelt 2006, 2013). Korjausjäsenitys siis mahdollistaa sen, että vuorovaikutukseen osallistujat voivat varmistaa, että he ymmärtävät riittävästi mitä toiminnassa kulloinkin tapahtuu. (Tainio 2007, 31.) Korjausjäsenitys on olennainen keino puhujien intersubjektiivisuuden eli jaetun ymmärryksen ylläpitämisessä meneillään olevasta toiminnasta. Korjausjäsenityksen avulla huonokuuloiset ja heidän keskustelukumppaninsa pyrkivät varmistamaan intersubjektiivisuuden säilymisen ja vuorovaikutuksen sujuvuuden. Huonokuuloisten vuorovaikutustutkimusta onkin tehty runsaasti korjausjäsenityksen näkökulmasta. Markku Haakana (2011) on tutkinut suomalaisissa keskusteluissa esiintyviä korjausaloitteita. Haakanan mukaan korjausaloitteita käytetään eniten arkikeskustelussa, sen sijaan institutionaalisissa keskusteluissa huomattavasti vähemmän. Havainto on varsin kiinnostava oman tutkimukseni näkökulmasta, sillä analyysini kohdistuu työelämän institutionaalsiin vuorovaikutustilanteisiin.

Keskustelunanalyttinen tutkimus kohdistuu empiirisestä aineistosta, tässä tutkimuksessa työelämän vuorovaikutustilanteista, tehtyjen havaintojen analysoimiseen. Jotta analyysiä voi tehdä, videoidut vuorovaikutustilanteet on siirrettävä paperille eli litteroida. Ääni- ja kuvanauhoitusten litteroinnissa tutkijan tekemät valinnat ja ratkaisut vaikuttavat väistämättä tutkimustuloksiin. Tämän vuoksi litteraatiossa pyritäänkin mahdollisimman tarkasti kirjaamaan ylös kaikki tutkimuksen kannalta olennaiset kuulo- ja näköhavainnot. (Seppänen 1995, 18–19.) Litteroinnissa huomiota kiinnitetään keskustelun etenemisen ja keskusteluun osallistujien välisen vuorovaikutuksen kuvaamisen kannalta olennaisiin seikkoihin. Keskustelunanalyttinen metodi perustuu ajatukseen, että mikään keskustelussa tapahtuva asia ei ole sattumanvaraista. (Heritage & Atkinson 1984 sit. Seppänen 1995, 20.) Koska ennen aineiston analyysia ei voida tietää, mitkä asiat missäkin vuorovaikutustilanteessa ovat ratkaisevia, myös kaikki nonverbaaliset toiminnot kuten yskähdykset ja huokaukset merkitään ylös (Seppänen 1995, 20). Aineistoni litteroinnissa käytän yleistä keskustelunanalyttistä litteraatiokäytäntöä, ja merkit vastaavat pääpiirteittäin kansainvälisesti käytettyä merkintätapaa (Liite 3).

3.3.3.2. Multimodaalinen vuorovaikutusanalyysi

Erityisesti huonokuuloisten vuorovaikutuksen tutkimuksessa tarvitaan multimodaalista vuorovaikutusanalyysiä, joka nostaa esiin eleiden, ilmeiden, kehon asennon ja tilaan liittyvien elementtien merkityksen vuorovaikutuksessa. Esimerkiksi kuulovian aiheuttamia ongelmia voidaan usein kompensoida katseella, asennoilla tai välttelemällä kuulemisen kannalta haastavia tiloja. Multimodaalisen vuorovaikutuksen tutkimus on saanut vaikutteita useilta teoreetikoilta. Analyysin

juuri asettuneen G.H.Meadin individualismiin kohdistuvaan kritiikkiin ja siitä muotoutuneeseen symboliseen interaktionismiin (Streeck, Goodwin & LeBaron 2011, 5). Meadin ajattelussa ”minä” (self) rakentuu sosiaalisen kokemuksen ja toiminnan prosessissa (Kuusela 2005, 67, 68). Kommunikoidessaan toisten kanssa ihmiset käyttävät merkitseviä symboleja (significant symbols) eli eleitä. Mead ymmärtää eleet kuitenkin laajemmin kuin nonverbaaleiksi viesteiksi: ele voi olla myös esimerkiksi tuolin ojentaminen toiselle. Gregory Batesonilta multimodaalisen vuorovaikutuksen tutkimus on omaksunut ajatuksen, että puhe ja nonverbaali kommunikaatio eivät ole vain yhdistelmä erilaisia, toisistaan irrallisia merkkejä vaan ne ovat yhteydessä toimintaan ja kontekstiin. Myös Erwing Goffmanin näkemys vuorovaikutuksen laaja-alaisuudesta on vaikuttanut multimodaaliseen vuorovaikutusanalyysiin. Esimerkiksi Goffmanin termi ”ecological huddle” osoittaa hänen kiinnostuksensa multimodaalisiin toimintoihin. Kyseinen termi kuvastaa sitä, miten keskustelijat asettuvat toisiinsa nähden siten, että he osoittavat kehonsa avulla orientoituvansa niin toisiinsa kuin ympäröivään maailmaan ja siinä oleviin objekteihinkin (Streeck, Goodwin & LeBaron 2011, 2, 5.)

Multimodaalisen vuorovaikutusanalyysin metodi pohjautuu keskustelunalyysin viitekehykseen (Haddington & Kääntä 2011, 20). Keskustelunalyysille tyypillisesti aineiston auki kirjoittaminen sanataarkasti nousee tärkeään rooliin, jotta tutkimuksen kannalta kaikki pienetkin vihjeet kuulemisen ongelmasta tulisivat näkyväksi. Litteraatioihin merkitäänkin kaikki vuorovaikutuksen kannalta merkitykselliset yksityiskohdat, kuten eleet, hengitykset, naurut, äänenpainot, tauot ja naurut. Vaikka keskustelunalyysin avulla on voitu jonkin verran kuvata vuorovaikutukseen osallistuvien henkilöiden toimintaa suhteessa kontekstuaalisiin resursseihin ja eleisiin, varsinaista menetelmää niiden kuvaamiseen ei ollut ennen Charles ja Marjorie Harness Goodwinin työtä (esim. Goodwin 1981). He kiinnittivät huomiota ennen kaikkea eleiden ja katseen merkitykseen viestinnässä ja siihen, miten kulttuurinen, sosiaalinen ja materiaallinen ympäristö huomioidaan vuorovaikutuksen tuottamisessa. Kun keskustelunalyysissä keskiössä on sekventiaalinen konteksti, multimodaalisessa vuorovaikutusanalyysissä konteksti nähdään hieman laajemmin. Sekventiaalisen kontekstin lisäksi keskusteluun osallistujat hyödyntävät toiminnan tulkinnassa myös muita vuorovaikutuksen aineksia. Näitä aineksia ovat esimerkiksi fyysiseen tilaan ja materiaaliseen maailmaan liittyvät elementit. Keskustelijat siis luovat merkityksiä suhteuttaen meneillään olevaa toimintaa ympäröivään kontekstiin, siinä oleviin esineisiin ja tilaan itsessään. (Kääntä & Haddington 2011, 22–23.)

Multimodaalisessa vuorovaikutusanalyysissä kiinnostus ei kohdistu siihen, mitä ihmiset tuntevat tai ajattelevat vaan siihen, miten nämä havainnot, ajatukset ja tunteet ilmaistaan sekä miten näihin

vastataan vuorovaikutustilanteessa (Norris 2011, 3–4). Multimodaalisen vuorovaikutusanalyysin haasteena on muun muassa se, että erilaiset kommunikaatiotavat, kuten puhe, katse ja eleet rakentuvat vuorovaikutuksessa monilla eri tavoilla. Siinä missä puhe on sekventiaalisesti rakentunutta, eleet ovat rakentuneet synteettisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että emme esimerkiksi kykene muodostamaan eleestä yhtään sen monimutkaisempaa, vaikka eleeseen lisättäisiin toinen ele. Sen sijaan kieltä käyttäessämme voimme lisätä puheeseen etuliitteitä ja erilaisia kielellisiä tarkennuksia, jolloin lauseesta syntyy monimutkaisempi ja tilanteeseen sopivampi. Toinen haaste liittyy siihen tosiasiaan, että eri kommunikaatiotavat ilmenevät eri tavalla. Esimerkiksi puhe on näkymätöntä, mutta se tuottaa kuulonvaraista materiaalia. Eleet ovat näkyviä, mutta ne ilmenevät usein ohikiitävänä hetkenä vuorovaikutuksen virrassa. (Emt. 2004, 2–3). Tämä asettaakin oman haasteensa eleiden ja muiden multimodaalisten resurssien analyysille.

4. ANALYYSI OSA I: HAASTATTELujen JA KUULOKESKUSKÄYNTIEN ANALYYSI

Tässä luvussa esittelen työelämän vuorovaikutustilanteissa ilmeneviä haasteita, joita huonokuuloiset ovat haastatteluissa ja kuulokeskuskäynneillä kertoneet kohtaavansa sekä heidän raportoimiaan selviytymisstrategioita. Haastatteluaineistosta nousi selkeästi esille tiettyjä tilanteita, joissa vuorovaikutuksen haasteita kerrottiin eniten kohdattavan. Myös tietyt tekijät, kuten taustamelu tai kanssaihminen toiminta aiheuttivat haasteita vuorovaikutuksen sujuvuudelle. Seuraavaksi esittelen haastatteluissa esiin tulleet kuulemisen kannalta haasteelliset tilanteet ja niihin liittyvät vuorovaikutuksen haasteet yleisyysjärjestyksessä. Tuloksia esitellessäni käytän rinnakkain käsitteitä huonokuuloinen ja kuulokojeen käyttäjä. Käsitteen valinta riippuu siitä, puhuuko haastateltava esimerkiksi kertoessaan vuorovaikutuksen haasteista ajasta ennen kuulokojetta (huonokuuloinen) vai ajasta kuulokojeen kanssa (kuulokojeen käyttäjä). Lisäksi käytän käsitettä huonokuuloinen kuvatessani yleisesti huonokuuloisuutta ilmiönä tai henkilöön kohdistuvana rasitteena.

4.1. Vuorovaikutuksen haasteet työelämässä

Vaikka kuulovika on fyysinen vamma, sen vaikutukset kohdistuvat pääsääntöisesti sosiaaliseen elämään ja vuorovaikutukseen (Egbert & Deppermann 2012, 1). Huonokuuloisuus aiheuttaa ongelmia myös työelämän vuorovaikutustilanteissa, joihin oma tutkimukseni keskittyy. Sujuva kommunikointi perustuu nopeaan tiedonvaihtoon, ja kaikki siihen liittyvät häiriötekijät, kuten virheellinen ymmärtäminen, reagoimatta jättäminen tai puheen toistaminen aiheuttavat

hämmennystä ja katkoksia vuorovaikutuksessa. (Lonka 2005, 289.) Tiedon vaihdon lisäksi tehokas kommunikointi on tärkeää ihmissuhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä (Fey, Warr-Leeper, Webber & Disner 1988 sit. Heine & Browning 2002, 767). Huono kuulo hankaloittaa sosiaalisten suhteiden hoitamista ja pahimmillaan estää työntekijän osallistumista työpaikan vuorovaikutustilanteisiin (Koskela ym. 2013, 6).

Haastattelu- ja kuulokeskusaineistosta löytyi seitsemän (7) toistuvaa pääasiallista tilannetta tai tilanteessa haasteita aiheuttavaa tekijää, joiden kerrottiin vaikeuttavan työpaikalla tapahtuvaa vuorovaikutusta. Nämä olivat kanssakeskustelijan toiminta, taustamelu, monenkeskiset tilanteet, kuulokojeeseen liittyvät ominaisuudet, tilaan liittyvät tekijät, puhelimessa puhuminen ja vieraalla kielellä puhuminen. Koska kuulokojeen ominaisuudet haasteiden aiheuttajana liittyivät olennaisesti taustameluun, yhdistin nämä kaksi luokkaa keskenään. Puhelimessa puhuminen koettiin erityisen haasteelliseksi silloin, kun tilanteessa oli muuta melua, joten sisällytin puhelimessa puhumisen taustameluteemaan. Yhteensä haasteita aiheuttavia tilanteita tai tekijöitä jäi siis viisi (5). Jotkut haastatteluotteet olisi mahdollista asettaa myös useamman luokan alle, esimerkiksi taustamelu ja kokoustilanne aiheuttavat haasteita yksittäin ja yhdessä. Huonokuuloisten kertomien selviytymisstrategioiden analysointi tapahtui samaa periaatetta noudattaen. Strategioiden analyysiin palaan myöhemmin luvussa 3.

Alla olevassa taulukossa on esitetty haasteita aiheuttavat tekijät siinä järjestyksessä, kuinka moni haastateltava nosti tietyn tekijän omalla kohdallaan esiin. Haastateltavia oli yhteensä kymmenen (10).

Haaste	Lukumäärä (N10)
Kanssakeskustelijan toiminta	9
Taustamelu	8
Monenkeskiset tilanteet	7
Kuulokojeen ominaisuudet	5
Tilaan liittyvät tekijät	4
Vieraalla kielellä puhuminen	2
Puhelimessa puhuminen	2

Taulukko 3. Kuulemisen kannalta haastavat tilanteet ja haasteita aiheuttavat tekijät

Seuraavissa luvuissa esittelen tutkimukseni tuloksia näiden tilanteisten tekijöiden kautta. Avatessani haastatteluissa esiin tulleita haasteellisia tilanteita ja haasteita aiheuttavia tekijöitä, olen lisännyt analyysiin suoria lainauksia kuulokojeen käyttäjien omista kommenteista. Suorat lainaukset helpottavat analyysin seuraamista ja myös kuvaavat hyvin teemoja, jotka aineistosta nousivat esille. Joistakin lainauksista olen poistanut sellaisia sanoja, jotka katson olevan analyysin kannalta tarpeettomia, mutta voisivat lisätä haastateltavan tunnistettavuutta.

4.1.1. Kanssakeskustelijan toiminta tilanteisena tekijänä

Merkittävä vuorovaikutuksen haasteiden aiheuttaja on kanssakeskustelijan kommunikointitapaan liittyvät tekijät. Kaikki tutkimukseen osallistujat yhtä lukuun ottamatta kertoivat vuorovaikutuksen haasteita syntyvän tilanteissa, joissa keskustelukumppani esimerkiksi puhuu hiljaa, nopeasti, artikuloi epäselvästi tai jos puheääni on tietyllä korkeudella. Myös keskustelijoiden asento vaikuttaa puheen kuulemiseen erityisesti tilanteissa, joissa puhuja on asettunut huonokuuloisemman korvan puolelle tai hänen kasvojaan ei ole mahdollista nähdä. Puheen kuuleminen tai havaitseminen ei tapahdukaan vain kuuloaistin avulla, vaan apuna toimivat myös muut aistit. Tärkeänä tukena puheen ymmärtämisessä toimii näköaisti, vaikka sen käyttö kommunikaatiossa onkin usein tiedostamatonta. Monet huonokuuloiset käyttävät kuulemisen tukena esimerkiksi huulilukemista, jolloin keskustelukumppanin kasvojen näkeminen nousee tärkeään rooliin. (Lonka 2005, 37.)

Monet haastateltavista kertoivat pyytäneensä muita keskusteluun osallistujia huomioimaan heidän huonokuuloisuutensa esimerkiksi puhumalla kovempaa ja artikuloimalla selkeästi. Esimerkiksi Esteri (T081) kertoi toistuvasti huomauttavansa omaa esimiästään tämän hiljaisesta puheäänestä:

”.. ja meil on sattumoisin xjohtaja jolla ei ole kauheen voimakasta ääntä ja mä oon hänelle useamman kerran sanonu et muista sitte sää et puhu lujempaa et (-) niitä muitaki... ja sit muistaa tasan kans minuuttii () ja sit se menee taas siihen samaan..” T081

Myös Jere (H004) kertoi haastattelussa samankaltaisista kokemuksistaan:

”et ei se tos niinku sitte (.) tietysti ei se nyt niinku, tos työkaveritkin ni toiset ei ei, ei vaan niinku opi ne mumisee samallalailla niinku aina ennekin et ei ne () et sit toiset taas niinku noteeraa sen niinku muistaa et nii et sulla onki huono kuulo.” H004

Haastateltavat siis kokivat, että heidän pyynnöstään oli apua vain hetkellisesti ihmisten unohtaessa asian. Lisäksi jotkut haastateltavista mainitsivat kanssakeskustelijan tietämättömyyden tai

huomaamattomuuden tietyissä tilanteissa. He joko puhuivat liian kovalla äänellä huomattessaan kuulokojeen, mikä aiheutti puheäänien särkymistä tai he puhuivat liian hiljaa, epäselvästi tai pitkän matkan päästä. Useat tutkimukset ovatkin osoittaneet, ettei työpaikoilla tiedetä tarpeeksi huonokuuloisuuden aiheuttamista rajoitteista ja ongelmista (esim. Matthews 2011; Hietala & Lavikainen 2008). Kyse voi olla kuulo-ongelmaan ja sen vaikutuksiin liittyvästä tietämättömyydestä tai toisaalta siitä, ettei kuulovamman merkitystä työn tekemistä tai vuorovaikutusta rajoittavana tekijänä täysin ymmärretä. Esimerkiksi (Lingsom 2008, 3) toteaa, että usein vain näkyvät vammat otetaan todesta. Kuulovian ollessa näkymätön vamma, sen olemassaoloa ja vaikutuksia saatetaan vähätellä ja kyseenalaistaa.

Useat oman aineistoni haastatellut kertoivat hiljaisen puheäänien aiheuttavan vaikeuksia erityisesti kokoustilanteissa. Hiljainen puheääni saattaa liittyä työelämässä tiettyihin tilanteisiin, kuten johtavassa asemassa oleva Esteri (T081) esittää:

”Mitä vaikeempia asioita on nii ihmisten ääni laskee se on tällöinen psykologinenki juttu, elikkä silloin ei ei kauheen kovaäänisesti ... et siitä tulee sellanen laskeva trendi et ja silloin mul on just et miten pitkälle mun kaula venyy et mä kuulen jotain.” T081

Kuten yllä oleva ote osoittaa, huonokuuloisuus voi aiheuttaa merkittäviä haasteita kokousvuorovaikutuksessa. Arkikeskusteluun verrattuna paine kuulemiseen on kokoustilanteessa suurempi ja joskus kokouksissa käsiteltävät asiat saattavat olla arkaluontoisia, jolloin puhujat luontaisesti puhuvat hiljempaa, kuten Esteri toteaa. Myös Pekka (T037) kuvaa hiljaista puheääntä vuorovaikutusta vaikeuttavaksi tekijäksi. Hiljainen puheääni on tuottanut ongelmia ennen kuulokojeen saamista, mutta kuten otteesta nähdään, ongelma ei ole täysin poistunut kuulokojeen saamisen myötä:

”et ennen olin paljon kokouksissa missä oli pitkä pöytä ja siellä oli aikaa kuiskutella vierustoverin kanssa jos ei ollu puheenjohtaja.. ni mä en saanu mitään selvää, mut en mä saa vieläkään.” T037

Kuulokoje ei siis välttämättä poista kaikkia vuorovaikutukseen liittyviä ongelmia. Osa haastatelluista kertoi kuulokojeen rikkovan tai särkevän ääntä, jolloin puhe kuuluu kovempana, mutta muuttuu epäselväksi. Tällaisia tilanteita syntyy erityisesti silloin, kun puhuja artikuloi terävästi tai puhuu muuten kovemmalla äänellä. Alla oleva ote osoittaa, että kuulo-ongelma ei ole täysin poistunut kuulokojeen saamisen myötä ja kuten Pekka (T037) kertoo, kuulemiseen liittyvien ongelmien jatkuminen kojeen saamisesta huolimatta aiheuttaa ärsyntyntymistä:

”sanotaan näin että mä kuulen paremmin mut en saa aina selvää. Ja se, että mä en saa selvää mutta kuulen ni se ärsyttää yhtä paljon ku se ettei kuule.” T037

Useiden tutkimusten perusteella on todettu, että kuulokojetta käyttää vain murto-osa siitä hyötyvistä. Sen lisäksi, että kuulokojeen käyttämättömyyteen vaikuttavat pelko leimautumisesta, monilla saattaa olla myös epärealistisia odotuksia kojeeseen liittyen. Myös kuulokojeen tekniset ominaisuudet, kuten edellä mainittu puheäänien särkyminen tai taustamelun vahvistuminen, saattavat olla olennainen syy kuulokojeen käyttämättömyyteen, kuten Mourtou & Meis (2012) esittävät. Kuulokojeen ominaisuuksiin liittyviin vuorovaikutuksen haasteisiin siirryn seuraavassa luvussa.

4.1.2. Taustamelu ja kuulokojeen ominaisuudet tilanteisina tekijöinä

Monet haastatellut kertoivat vuorovaikutuksen haasteita aiheutuvan tilanteissa, joissa on taustamelua tai hälyä. Melu saattaa olla ihmisten aiheuttamaa hälinää esimerkiksi kahvihuoneessa ja ruokalassa mutta myös koneiden, liikenteen tai rakentamiseen liittyvien äänien aiheuttamaa meteliä. Monet haastatellut kuvasivat taustamelun ja puheen sekoittumisen muuttavan äänet puuroksi, josta ei saa mitään selvää. Usein hälyisät tilanteet koettiin niin epämukaviksi, että ne aiheuttivat huonokuuloiselle ärsyntyntymistä ja halua lähteä pois tilanteesta.

Taustamelusta kerrottiin olevan haittaa erityisesti puhelimessa puhuttaessa, joskin puhelimessa puhuminen koettiin haastavaksi tilanteeksi muutenkin huonokuuloisuuden kannalta. Jere (H004) ajoi työssään paljon autolla ja hoiti samalla asiakastapaamisien varauksia. Alla oleva ote osoittaa, miten huonokuuloisuus vaikeuttaa työtä, aiheuttaa stressiä ja ylimääräistä vaivaa.

”.. mut kyl se niin, niin monessa kohtaa jo tänä päivänä töissä ja muuten niin niin häiritsee (.) kun tota (.) paljon joutuu oleen puhelimessa ja, autolla ajaessa niin (.) niin (.) välil on niinku semmonen et ei ei saa nimistä eikä osotteista saa mitään selvää et sit joutuu tavaamaan kirjain kerrallaan.” H004

Tyypillisesti taustamelusta kärsivät erityisesti ne vastaajat, jotka työskentelevät erilaisten koneiden kanssa esimerkiksi tehtaassa. Usein koneiden meluun sekoittuu auki olevan radion äänet. Tällöin taustamelu koettiin niin häiritseväksi, että kuulokojetta ei käytetty lainkaan työtilanteissa, mikä osaltaan vaikeuttaa vuorovaikutusta. Rakennustöitä tekevä Pertti (T007) kertoi jääneensä huonokuuloisuuden vuoksi työssään sosiaalisten tilanteiden ulkopuolelle.

”no sehän oli sitte semmosta että tota, että vähä rupes, rupes vähä niinku ettei ne tullu enää selvittää mitää, mitää mulle ja semmonen et mä en enää niinku kuullukaan mitään, siis ei kaikki, mut jotku, että kyllä ne niinku että et sä kumminkaan mitään kuule et mitäs sulle sitten kertoo..”
T007

Aiempien tutkimusten perusteella tiedetään, että huonokuuloisuus aiheuttaa vetäytymistä sosiaalisista tilanteista. Kuten yllä oleva ote todentaa, kyse ei kuitenkaan aina ole huonokuuloisen itsensä tekemästä valinnasta tai haastavien vuorovaikutustilanteiden välttelystä vaan työkaverit voivat jättää huonokuuloisen ulkopuolelle. Otteesta voi päätellä, että myös huonokuuloisen keskustelukumppanit saattavat turhautua vuorovaikutuksen katkoksiin ja siihen, että he joutuvat usein toistamaan asioita. Kuulemisen ongelmaan näyttääkin nivoutuvan monia eri stressiä ja työssä jaksamisen ongelmia aiheuttavia tekijöitä, kuten edellä mainitut työryhmän ulkopuolelle joutuminen ja sosiaalisiin tilanteisiin liittyvät häpeän tunteet.

Taustamelun kerrottiin häiritsevän vuorovaikutusta ennen kuulokojetta, mutta myös kuulokojeen saamisen jälkeen. Haastatteluista kävi ilmi, että kuulokojeen ominaisuudet eivät riitä taustamelun ja puheäänien erittelyyn. Näin ollen koje vahvistaa myös taustametelin, mikä ymmärrettävästi vaikeuttaa puheäänien kuulemistä. Kojeen säätäminen hiljemmalle ei tässä tilanteessa hyödytä, koska myös puheääni muuttuu hiljaisemmaksi. Janne (H055) kertoi kokemuksistaan seuraavasti:

”...sellanen missä on taustameteliä ni se on niinkun, silloin että se ei silloin on vaikee saada puheestaki selvää että se jotenki () jotenki se ei osaa tää kuulolaite sillä tavalla seuloa sitä niinko normaalikorva että se on puheen ja sit sen taustamelun.” H055

Haastattelujen perusteella erityisen haastavaksi kuunteluympäristöksi osoittautui koulu. Peruskoulussa opettajana työskentelevä Mia (T103) kertoi vuorovaikutuksen haasteita syntyvän eniten sellaisessa opetustilanteessa, jossa luokkahuoneessa toimii yhtä aikaa kaksi opettajaa. Kyseisessä tilanteessa äänessä on yhtä aikaisesti useampi oppilas ja myös toinen opettajista. Opetustilanteessa on ymmärrettävästi tärkeää kuulla, mitä kollega tai oppilaat sanovat. Opetustilanteen luonteen vuoksi tilanteessa ei useinkaan ole mahdollista esimerkiksi sivuuttaa asiaa, jota mahdollisesti ei ole kuullut. Näin ollen kuulemisen vaikeudet koetaankin varsin haastavana.

”.. siinä on se kaikkein meluisin ja sitten siinä pitäis niinkun saada yksittäisen lapsen puheesta selvää, tai sitten pitäis sen luokan äänimaailman keskeltä saada esimerkiks kollegalta selvää mitä hän sanoo.” T103

Samanaikaisopetuksen lisäksi Mia nosti esiin useita muita haasteellisia tilanteita. Näitä olivat muun muassa ruokalatilanteet ja liikuntasalissa tapahtuva opetus, jossa melua aiheuttivat sekä oppilaat että esimerkiksi erilaiset liikuntavälineet ja musiikki. Kuulokojeen vahvistaessa kaikki äänet, Mia kertoi kuulokojeen aiheuttavan suoranaista kipua korvassa. Työn kannalta suureen rooliin nousi myös se, että kuulokojeen ominaisuudet eivät riittäneet erittelemään erilaisia puheäänteitä riittävän tarkasti. Puheopettajana toimiessaan opettajan on olennaisen tärkeää pystyä tunnistamaan lapsien lausumat erilaiset äänteet.

”Siis jos mä sanon ihan suoraan ni mun työkyky on parempi ilman näitä korvissa oikeesti. Eli nää häittää mun työtäni.. se häittää on toi taustamelu... puheopetuksessa niin nää ei pysty erotteleen oikeeta ärrää väärästä ärrästä..” T103

Vaikka huonokuuloisuus itsessään häiritsi jonkin verran opetustilanteita, kuulokojeen aiheuttamat haitat vaikeuttivat työssä selviytymistä siinä määrin, että Mia oli luopunut kuulokojeen käytöstä opetustilanteissa. Hän kuitenkin kertoi käyttävänsä kuulokojetta esimerkiksi opettajankokouksissa ja vanhempaintapaamisissa. Richard S. Lazaruksen ja Susan Folkmanin stressiteoriaan peilaten Mian voidaan katsoa käyneen läpi kongnitiivisen arviointiprosessin. Huonokuuloisuus ja siitä aiheutunut stressi opetustilanteessa on ollut niin merkittävä asia, että se on uhannut Mian työssä selviytymistä ja jaksamista. Koska tilanne on toistuva ja työssä pärjäämisen kannalta merkittävä, Mia on etsinyt erilaisia selviytymisstrategioita tilanteen ratkaisemiseksi. Ensisijaisessa arviointiprosessissa Mia on siis arvioinut huonokuuloisuudesta aiheutuvan haitan uhkaavan hänen selviytymistään ja toissijainen arviointi on sisältänyt arviointia eri selviytymisstrategioiden mahdollisuuksista toimia stressiä aiheuttavassa tilanteessa (ks. Lazarus 1984, 32, 35).

4.1.3. Monenkeskiset tilanteet

Aiemmissa tutkimuksissa huonokuuloisuuden (esim. Koskela ym. 2013; Hinhede 2011) kannalta haastaviksi tilanteiksi on nostettu monenkeskiset tilanteet, esimerkiksi kokoukset. Omassa aineistossani kaikki haastateltavat, joiden työhön liittyi ryhmässä tapahtuvaa työskentelyä, nostivat sen yhdeksi haastavimmista tilanteista. Erityisen haastavaksi tilanne koettiin siksi, että huonokuuloisuuden pelättiin aiheuttavan tärkeän tiedon menettämistä, tuottavuuden laskua ja noloja tilanteita. Kokoustilanteet koettiin siis myös stressaaviksi tilanteiksi. Eniten stressiin ja häpeän tunteisiin liittyviä ilmauksia näkyi monenkeskisistä tilanteista puhuttaessa.

”Mut sitte noin muuten tällä suomen kielellä kun niin kyllä se on nää ryhmätilanteet ja sitte jos on taustahälyä niin se on se haastavin tilanne.” H006

Berth Danermarkin ja Lotta Coniavitis Gellerstedtin (2004, 388-389.) mukaan huonokuuloiset raportoivat normaalikuuloisia useammin siitä, että he eivät voi tarpeeksi kontrolloida omaa työtään. Sama tutkimustulos on noussut esiin muissakin tutkimuksissa. Mahdollisuus oman työn kontrollointiin on olennainen osa psykososiaalista työympäristöä. Danermark & Gellerstedt esittävät, että kontrolli ei tarkoita vain tiettyä asemaa työyhteisössä tai mahdollisuutta olla mukana päätöksenteossa vaan kontrollin käsite liittyy myös kykyyn osallistua työpaikan vuorovaikutuksen virtaan, millä on suuri merkitys työn tekemisen kannalta. Kokoustilanteet ovat esimerkki sellaisesta työpaikan vuorovaikutustilanteesta, jossa vuorovaikutukseen osallistuminen on erityisen tärkeää. Kokoustilanteessa jaettavan informaation menettäminen tai pelkästään pelko siitä, että jotain tärkeää jää kuulematta, aiheuttaa huonokuuloiselle tunteen kontrollin puutteesta ja siten synnyttää epävarmuutta ja stressiä. Janne (H055) ja Esteri (T081) kuvaavat kokoustilannetta seuraavasti:

”.. palaveritilanteet että ne on niinku lähinnä ku siellä pitäis kuitenkin olla niin skarppina aina ja ja sitte jos ei oikein kaikkia niinku kuule ni mun siinä on just se että että sit kysellä taas että... ja kyl se sit on niin kiusallista ku jotain puhuit etkä saa selvää sitte kaikki kääntää katseen että mitä minä sanon ni sit (alkaa nauramaan) eikä oo kuullu ni tuota sitte että sit pitää kysyä et anteeks jotta voisit toistaa.” H055

”.. kuulo liittyy siihen oleellisesti etenkin kokouksissa ja sillon kun mennään vaikeisiin asioihin niin () niitä täytyy pystyä tulkitsee oikein ja mä oon tosiaan ollu näissä x kokouksissa ja x kokouksissa ja muissa joissa puhutaan ja ne on pitkiä kahden päivän kokouksia ja muuta että, että jos ei kuule hyvin niin sehän on sillon rasite.” T081

”.. koska siinä on osattava ja ymmärrettävä ja siinä on saatava jotain tuotoksiaki aikan et ku se ei oo pelkästää se että sä istut siellä, vaan siit on tultava muistio ja aika pian.” T081

Yllä olevat otteet kuvaavat millaisia haasteita huonokuuloiset kohtaavat kokoustilanteissa. Lisäksi niistä on nähtävissä myös se, miten kuulemisen ongelmat aiheuttavat stressiä monesta eri syystä. Kokoustilanteessa kuulemisen ongelmat koettiin stressaaviksi ensinnäkin siksi, että niihin liittyi tärkeiden työtehtävien suorittamista, joka saattoi vaarantua huonokuuloisuuden vuoksi. Kokoustilanteessa vuorovaikutuksen seuraaminen voi olla normaalikuuloisellekin työlästä erityisesti silloin, kun useampi ihminen puhuu yhtä aikaa tai puheenvuorot vaihtuvat nopeasti aiheesta toiseen. Huonokuuloiselle tilanne on kaksin verroin hankalampi. Kokoustilanteissa

käsitellään myös työn tekemisen kannalta tärkeää informaatiota. Työtehtävistä suoriutuminen on merkittävä tekijä työssäjaksamisen kannalta. Huonokuuloisten kannalta työstä suoriutuminen nousee vielä tärkeämmäksi, sillä kuten aiemmat tutkimukset osoittavat, yksi merkittävä huonokuuloisuuden aiheuttama stressitekijä on pelko työpaikan menettämisestä tai siirrosta muihin työtehtäviin (esim. Hasson, Theorell, Wallen, Leineweber, Canlon 2001, 7). Näin ollen erityisesti kokoustilanteet voidaan nähdä hyvin stressaavina, koska ne voivat heikentää huonokuuloisen työssä suoriutumista ja sitä kautta heidän itsetuntoaan, mutta myös huonokuuloisen ja muiden työyhteisön jäsenten keskinäisiä suhteita (Lazarus & Folkman 1984, 34).

Joidenkin haastateltujen työ sisälsi osallistumista henkilömäärältään suuriin tilaisuuksiin, jotka koettiin myös haastaviksi. Suurissa tilaisuuksissa ihmisten aiheuttama taustahäly aiheutti kuulemisen ongelmia jopa siinä määrin, että haastateltavat kertoivat joko välttävänsä tilanteita tai ainakaan he eivät aktiivisesti hakeutuneet kyseisiin tilanteisiin. Suuret tilaisuudet, joissa keskustelu tapahtui pääosin vieraiden ihmisten kanssa, aiheutti työpaikan kokoustilanteita enemmän stressiä. Yrittäjänä toimiva Janne (H005) kertoi jatkuvan toistamaan pyytelyn olevan noloa erityisesti silloin, kun kaikki muut paikalla olijat ovat itselle vieraita. Kuulemisen ongelmien kerrottiin aiheuttavan myös ulkopuolisuuden tunnetta, kun ei pystynyt kuulemaan mitä muut puhuivat.

Virallisten monenkeskisten vuorovaikutustilanteiden lisäksi myös epäviralliset ryhmätilanteet koettiin haastaviksi. Juho (H009) kertoi kohtaavansa suurimmat vuorovaikutuksen ongelmat työpaikan kahvihuoneessa.

”Se ei oo sillon ongelma niinku sanoin kun on yks tai kaks ihmistä mut sit kun on tuo porukka tuolla.. niin se monen yhtäaikaisen ihmisen tuottama ääni se menee kyllä niin sekasin et..” H009

Juho kertoi kahvihuoneessa vallitsevan melun häiritsevän siinä määrin, että ennen kuulokojeen saamista hän joutui lähtemään pois kahvihuoneesta. Juhon mukaan kyse ei ollut pelkästään siitä, että paikalla oli monta ihmistä vaan tilanne kokonaisuudessaan oli huonokuuloiselle haastava. Tähän vaikutti muun muassa kahvihuoneen pieni tila ja rento ilmapiiri, jossa äänet hänen mukaansa ”purskahtelevat”. Monenkeskiset tilanteet ovat siis varsin haasteellisia, olipa kyse sitten kokouksesta tai kahvihuonekeskustelusta. Huonokuuloisuuden synnyttämät haasteet aiheuttavat sekä pelkoa työssä pärjäämisestä että työryhmän ulkopuolelle jäämisestä. Koska työ tulee tulevaisuudessa sisältämään yhä enemmän tiimissä tehtävää vuorovaikutustyötä (Frese 2008, 409), on tärkeää kiinnittää huomiota huonokuuloisuuden merkitykseen ja kuulokojeen käytön erityisvaateisiin kokoustilanteissa.

4.1.4. Tilaan liittyvät tekijät

Tila, missä vuorovaikutus tapahtuu, on olennainen tekijä kuulemiseen liittyvissä ongelmissa. Kuulemisen kannalta vuorovaikutuksen haasteita aiheuttavat eniten suuret, avarat ja kaikuisat tilat. Aiemmin haastavaksi tilaksi mainittiin jo esimerkiksi ruokala, jossa hallimaisessa tilassa sekoittuvat sekä astioiden että ihmisten tuottamat äänet. Myös koulun liikuntasali koettiin kuulemisen kannalta haastavaksi tilaksi ilman kuulokojetta, mutta myös kuulokojeen kanssa. Esimerkiksi opettajana toimiva Mia (T03) kuvasi erityisen haasteelliseksi tilanteeksi liikuntatuntia, jolloin liikuntasalissa sekoittuvat lasten kiljahdukset, musiikki ja esimerkiksi pallojen pomppimisäänet. Ongelmia kohdataan avarissa tiloissa myös silloin, kun taustamelu ei ole häiritsemässä vuorovaikutusta, kuten Leevi (T079) kertoo:

”.. oli vähä ehkä suurempi huone ku tämä ni, ja ihan tyhjä siis ja uus tila, ja kaveri rupes jotain puhumaan siel toises pääs ja mä en saanu selvää, mun oli pakko mennä viereen.” T079

Maija (T031) työskenteli asiakkaan kotona, jolloin esimerkiksi eri huoneesta kuuluva puhe tuotti ongelmia:

”joo no semmosta se oli ihan tavallista että .hh ku siellä jotaki vähä huoneita laitettiin kuntoon ja X oli eri huoneessa se jutteli sieltä kyllä sieltä koko ajan nii mä sanoin että oota vähän mä tuun kohta etten mää kuule () tänne.” T031

Monet haastatellut kertoivat käyttävänsä erilaisia keinoja vähentääkseen kuulemisen aiheuttamia ongelmia. Esimerkiksi suuremmassa kokoustilassa ollessaan huonokuuloiset pyrkivät asettumaan istumaan niin, että he istuivat lähellä hiljaisen puheäänen omaavaa henkilöä (mikäli tämä oli tiedossa) tai ainakin siten, että kuulokojekorva oli puhujaan päin. Huonokuuloisten käyttämiin selviytymisstrategioihin palaan myöhemmin luvussa 2.

4.1.5. Vieraalla kielellä puhuminen tilanteisena tekijänä

Haastatellut, jotka käyttivät työssään vierasta kieltä, kokivat nämä tilanteet haastaviksi. Erityisen hankalaa oli se, jos vierasta kieltä jouduttiin käyttämään kokoustilanteessa. Vieraan kielen aiheuttamia haasteita kuvaavat Esteri (T081) ja Antti (H006):

”.. varsinki se tilanne että on se iso kokous () useampi osanottaja ja erilaiselta kielialueelta ja englanniks vielä..” T081

”.. että jos vieraalla kielellä joutuu puhumaan ni se on sitte haastavaa koska se ei oo äidinkieli eikä oo semmosta automatiikkaa vielä tuolla korvien välissä joka osaa täydentää puuttuvat osat () niin niin se on siis semmonen missä joutuu tosissaan skarppaamaan jos ei oo kuulokojetta niin tota () että ymmärtää mitä toinen sanoo.” H006

Norman P. Erber (1996 sit. Caissie 2000, 47) toteaaakin useiden tutkimuksien osoittavan, että vuorovaikutuksen konteksti helpottaa kuulo-ongelmasta johtuvaa puheen ymmärtämistä. Esimerkiksi kokoustilanteessa keskusteluaiheen tuttuus ja kieliopilliset säännöt sekä sanasto auttavat huonokuuloisia tekemään päteviä arvauksia siitä, mitä puhuja oli juuri sanonut tai mitä hän tulee sanomaan. Tähän peilaten onkin varsin ymmärrettävää, että vieraalla kielellä puhuttaessa vuorovaikutuksen haasteita syntyy enemmän.

Haastattelu- ja kuulokeskusaineiston perusteella kuulokojeen käyttäjät nostivat esiin monia eri tilanteita ja tekijöitä, jotka aiheuttavat vuorovaikutuksen haasteita. Toisaalta huonokuuloisuus koettiin henkilökohtaisena ”puutteena”, toisaalta monet haastatellut yhdistivät kuulemisen ongelmat myös keskustelukumppanin kommunikointityyliin. Vuorovaikutuksen kannalta haastavimmaksi koettiin monenkeskiset tilanteet, joista selviytyäkseen huonokuuloiset joutuvat käyttämään erilaisia selviytymisstrategioita. Näitä strategioita esittelen seuraavassa luvussa.

4.2. Selviytymisstrategiat

Selviytyäkseen työelämän haastavissa vuorovaikutustilanteissa ja toisaalta hallitakseen tai peitelläkseen huonokuuloisuuteen tai kuulokojeeseen liittyvää stigmaa sosiaalisissa tilanteissa, huonokuuloisilla on käytössään erilaisia selviytymisstrategioita. Selviytymisstrategioiden avulla huonokuuloiset myös ylläpitävät vuorovaikutuksen sujuvuutta ja vuorovaikutukseen osallistuvien välistä intersubjektiivisuutta eli jaettua ymmärrystä meneillään olevasta toiminnasta. (Koskela ym. 2013, 46.)

Lazarus ja Folkman (1984, 141) määrittelevät coping-keinot (joista tässä tutkimuksessa käytän siis käsitettä selviytymisstrategia) jatkuvasti muuttuviksi pyrkimyksiä hallita tiettyjä ulkoisia ja/tai sisäisiä vaatimuksia, jotka kuluttavat henkilön voimavaroja ja aiheuttavat stressiä. Tutkimuksessani selviytymisstrategiat kuvaavat siis niitä keinoja, joiden avulla huonokuuloiset käsittelevät sekä

ulkoa eli sosiaalisesta kanssakäymisestä tulevia vaatimuksia että sisäisiä, stigmaan liittyviä paineita ja näin pyrkivät vähentämään niistä aiheutuvaa stressiä. Lazarus ja Folkman jakavat copingkeinot ongelmakeskeisiksi ja emootiokeskeisiksi. Ongelmakeskeisillä keinoilla pyritään ongelman ratkaisuun tai muutoin minimoimaan tilanteesta aiheutuvan stressin määrää. (emt., 150–153). Näitä strategioita ovat aineistossani esimerkiksi korjausaloitteet ja kuuloviasta kertominen. Emootiokeskeisiä ovat sellaiset keinot, joilla pyritään vähentämään negatiivisia tunteita. Näitä ovat muun muassa haastavien tilanteiden välttely ja kuullun esittäminen (ks. myös Vatanen 2013; Pakka 2013).

Haastattelu- ja kuulokeskusaineistosta löytyi kahdeksan erilaista selviytymisstrategiaa, joihin kuulokojeen käyttäjät viittasivat puhuessaan työelämän haasteellisista vuorovaikutustilanteista. Nämä strategiat ovat kielelliset strategiat, kuten korjausaloitteen käyttö tai kuuloviasta kertominen, kuulokojeen käyttäminen tai käyttämättä jättäminen, kuulokojeen teknisten ominaisuuksien hyödyntäminen, multimodaaliset keinot sekä haastavien tilanteiden vältteleminen ja muut vuorovaikutuksen ylläpitämisen keinot, jotka keskittyvät kuulovian peittelyyn. Analyysini tukena käytän Lazaruksen stressiteoriaa (1984), jossa selviytymisstrategiat jaetaan kahteen ryhmään: ongelmakeskeisiin ja emootiokeskeisiin (ks. 4.2.) Näiden kahden ryhmän alle jaottelin aineistosta löytyneet strategiat. Alla olevassa taulukossa on esitetty kuulokojeen käyttäjien haastatteluissa ja kuulokeskuskäyneillä kertomat selviytymisstrategiat.

Ongelmakeskeiset	LKM (N10)	Emootiokeskeiset	LKM (N10)
Avoin korjausaloite (esim. mitä, anteeksi)	10	Haastavien tilanteiden välttely	5
Kuulokojeen käyttäminen työssä	8	Kuulo-ongelman peittelyyn kohdistuvat keinot	4
Kuulokojeen ominaisuuksien hyödyntäminen (3) tai kojeen käyttämättä jättäminen (2)	5		
Kuulo-ongelmasta kertominen	2		
Multimodaaliset keinot	5		

Taulukko 4. Vuorovaikutuksessa käytettävät selviytymisstrategiat

4.2.1. Ongelmakeskeiset strategiat

Yleisimmäksi selviytymiskeinoksi haastattelujen perusteella nousivat kielelliset strategiat ja erityisesti avoimen korjausaloitteen käyttö. Sen sijaan esimerkiksi Chantal Laroichen, Linda Garcian ja Jacques Barretten (2000) tutkimuksessa suurin osa tutkimukseen osallistuneista käytti niin sanottuja vältteleviä strategioita, jotka omassa aineistossani mainittiin kolmanneksi yleisemmäksi selviytymiskeinoksi. Näihin eriäviin tutkimustuloksiin palaan tutkimukseni osassa II luvussa 5.4.

4.2.1.1. Kielelliset strategiat

Kuulemisen ongelman ilmaantuessa haastatellut kertoivat yleisimmin pyytävänsä puhujaa toistamaan aiemmin sanomansa tai puhumaan kovemmalla äänellä. Samat keinot nousivat yleisimmiksi kielellisiksi selviytymisstrategioiksi myös Helvikin ym. (2007) tutkimuksessa (vrt. Laroichen ym. 2000). Huonokuuloiset käyttivät avoimena korjausaloitteena usein epäspesifejä ilmauksia esimerkiksi ”tä” tai ”hä”, jotka eivät suoranaisesti paljasta ongelmakohtaa tai hieman tarkempia ilmauksia, jotka paljastavat jotakin korjaustarpeen kohteesta, kuten ”missä” tai ”mikä”. Lisäksi huonokuuloiset käyttivät metakommunikaatiota, joka myös jättää ongelmakohdan auki, kuten: ”... *anteeks mitä () et anteeks en kuullu*” (T081) (Skelt 2006, 312.) tai ongelmakohtaan suoraan viittaavia aloitteita sekä puheentuottajaan liittyviä ilmauksia kuten ”*älä mutise*” tai ”*mä oon hänelle useamman kerran sanonu et muista sitte sää et puhu sää lujempaa...*” (T081).

Moni haastatelluista kertoi, että jatkuva toistamaan pyytäminen ja kuulemisen pinnistely koettiin raskaana ja nolona. Pertti (T007) kertoi kuulokojeen saamisen jälkeen myöntäneensä työkavereilleen, miten vaikeata oli aina pyytää heitä toistamaan puheensa. Lisäksi osa vastaajista kertoi, että he tunsivat itsensä tyhmäksi tai yksinkertaiseksi, kun eivät vuorovaikutustilanteessa

kuulleet mitä toinen oli sanonut. Huonokuuloisuuden aiheuttaman stigman⁷ peittelyyn ja huonokuuloisuudesta aiheutuvien tunteiden käsittelyyn palaan tarkemmin luvussa 4.2.2.

Toinen kielellinen strategia, jota haastateltavat kertoivat käyttävänsä, on kuuloviasta tai kuulokojeesta kertominen. Jere (H004) totesi kuuloviasta kertomisen vähentävän huonokuuloisuuden aiheuttamia edellä mainittuja noloja tilanteita sekä vähentävän muiden ihmisten mahdollisia epätietoisuudesta johtuvia ennakkoluuloja.

”J:.. niinku kaikille piti kertoa se et on, on tota huono kuulo.

Haastattelija: Joo, et sä olit siitä ihan avoin sitte? Pystyit kertomaan?

J: Joo, joo. Ja tietysti siinä kohtaa et vähemmän kiusalliseltahan se tuntuu sitten muuten siinä kertoo sitten ensin.” H004

Kuuloviasta avoimesti kertominen ei ollut aineiston perusteella kovin yleistä. Tähän saattaa liittyä esimerkiksi jo aiemmin mainittu stigman peittely. Toisaalta, kuten Susan Lingsom (2008, 3) toteaa, näkyvän ja näkymättömän vamman välillä on merkittävä ero siinä mielessä, että näkymättömän vamman omaavat henkilöt voivat itse päättää milloin, missä, miten ja kenelle he ovat valmiita ”paljastamaan” vammansa. Näkymättömän vamman voi siis peittää, kuten huonokuuloiset tekevätkin esimerkiksi ohittamalla keskustelun kohtia, joita he eivät ole kuulleet. Huonokuuloisilla, kuten muillakin näkymättömän vamman kanssa elävillä, on mahdollisuus päättää milloin he tuovat kuulovikansa esille. Lingsom myös toteaa, että näkymättömän vamman omaavat henkilöt joutuvat käyttämään enemmän resursseja vammasta kertomiseen ja sen selittämiseen kuin henkilöt, joilla on jokin näkyvä vamma, esimerkiksi epilepsia (emt., 9). Haastattelujen perusteella näyttää siltä, että mitä pidempään henkilö on elänyt huonokuuloisuuden kanssa, sitä avoimemmin hän puhuu siitä muille. Myös persoonallisuus ja henkilökohtainen vuorovaikutustyyli vaikuttavat siihen, millaisia selviytymisstrategioita käytetään (Lazarus & Folkman 1984, 165–166) ja millä tavalla huonokuuloisuutta tuodaan esille. Maija (T031) ja Esteri (081) kertovat seuraavaa:

⁷ Stigma: Stigman käsite liittyy Erwing Goffmanin leimautumisteoriaan. Stigman katsotaan syntyvän silloin, kun jokin ihmisen ominaisuus poikkeaa normaalista ja näin turmelee hänen sosiaalisen identiteettinsä. Stigma muodostuu siis henkilön oletetun normaalin identiteetin ja havaitun identiteetin ristiriidasta. Stigman aiheuttaja voi olla jokin havaittava piirre, ominaisuus, sairaus tai kuuluminen syrjittyyn ihmisryhmään. (Goffman 1986, sit. Aaltonen, Aro, Laakso, Lonka & Ruusuvaori 2013.)

”.. mullahan oli se strategia heti että mä kaikille reuhotan kauheesti että () ne ei site aattele sillä lailla et kauhee kato nyt sil on tommonen ku () mitähän se nyt ja voiko sitä puhua.” T031

”.. se on luonnekysymys (.) et kun ei oo koskaan mutenkaan () karsastanu ihmisiä () tai seuraa että mä pyrin tekemään asialle jotain (.) joko mä kerron etukäteen et nyt on tilanne näin et voisitteko ystävällisesti ottaahuomioon...”. T081

Maijan ja Esterin strategiana oli siis kuuloviasta kertominen avoimesti ja mahdollisimman monelle henkilölle. Kuten otteesta nähdään, Maija kertoi ottavansa kuulovian avoimesti puheeksi lieventääkseen siihen keskustelukumppanien taholta liitettyjä ennakkoluuloja ja pelkoja. Muutama haastatelluista koki olevansa työpaikallaan myös tietynlaisessa pioneeriasemassa kuulovian suhteen. Näin he osaltaan toivat huonokuuloisuutta ja sen erityispiirteitä esiin työpaikan vuorovaikutustilanteissa ja pyrkivät vaikuttamaan yleiseen asenneilmastoon ja työjärjestelyihin. Näkymättömän vamman, kuten kuulovian, esiin tuomisen taustalla voikin olla esimerkiksi tarve esittää itsensä parhaalla mahdollisella tavalla: ei peittämällä vammaa vaan osoittamalla, että vamman kanssa voi selviytyä. Vamman tai toimintarajoitteen paljastaminen antaa myös mahdollisuuden kokonaisvaltaiselle itsensä hyväksymiselle, toisin sanoen vamman hyväksymiselle osana omana itseä. (Lingsom 2008, 10.)

Pääsääntöisesti kuulokojeen koettiin auttavan vuorovaikutustilanteissa kuulemista, mutta se ei poistanut kaikkia ongelmia. Kuulokojeesta huolimatta monet haastateltavat kertoivat haasteita ilmenevän edelleen tilanteissa, jotka myös ennen kuulokojetta koettiin haasteelliseksi. Joissakin tapauksissa kuulokojeelta oli odotettu enemmän ja kojeen toimimattomuus tietyissä tilanteissa aiheutti turhautumista. Hankalia tilanteita syntyy erityisesti silloin, kun kuulokoje on vain toisessa korvassa ja puhuja on asettunut huonokuuloisen korvan puolelle, kuten Janne (H055) kertoo:

”Sitte tuos niinku palavereissa ja näissä ni siellä oli ja sitte jotkut puhu hiljempaa ni ei saanu siitä selvää ja piti aina kysyä että anteeks. Ja on se tietysti nyt ki ku tää toisesta korvasta tietysti varmaan se kuulo ko on sen verran heikko ni sitte on tietysti () että jos täältä päinse puhuu, täällä ni sitä ei sit ko se on tää kuulolaite tässä korvassa (näyttää vasenta korvaa) ni se ei nii hyvin sitte ota ni sitten saa kysyä välillä että tuota niin jotta anteeks mitä sä nyt sanoit.” H055

Selviytymisstrategioita jouduttiin käyttämään siis myös kuulokojeen kanssa. Kuulokojeen kanssa haastatellut kertoivat käyttävänsä edelleen kielellisiä strategioita ja esimerkiksi mainitsevansa vuorovaikutuskumppaneille, että kuulokojeesta huolimatta he eivät välttämättä aina kuule hyvin. Muita kuulokojeen kanssa käytettäviä ongelmakeskeisiä strategioita, joiden avulla kuulokojeen

käyttäjät pyrkivät ratkaisemaan kuulemisen ongelmasta ja/tai kuulokojeen ominaisuuksista aiheutuvia ongelmia on kuulokojeen säätäminen vuorovaikutustilanteen mukaan tai kojeen käyttämättä jättäminen.

4.2.1.1. Kuulokojeen ominaisuuksien hyödyntäminen tai kojeen käyttämättä jättäminen

Osa haastatteluista kuulokojeen käyttäjistä kertoi hyödyntävänsä kuulokojeen teknisiä ominaisuuksia selviytyäkseen haasteellisista vuorovaikutustilanteista. Kuulokoje sisältää erilaisia kuunteluohjelmia eri tilanteita varten. Lisäksi kuulokojeen ääntä voi itse säätää pienemmälle tai suuremmalle. (Jauhiainen 2007, 79.) Kuulokojetta säätämällä vuorovaikutustilanteesta voi tehdä itselleen miellyttävämmän ja samalla helpottaa kuulemistä, kuten Juho (H009) toteaa:

”Tänne tulin työpaikalle ni vanhaan tyyliin ku tonne kahvihuoneeseen menin... saattaa tulla yhtäkkiä semmosia hyvin voimakkaita äänielämyksiä... niin äkkiä pitää kaivaa kaukosäädintä esiin taskusta ja vähän vaimentaa kojetta.” H009

Yllä olevassa otteessa Juho (H009) käytti kuulokojeen äänensäätöä vähentääkseen kahvihuoneessa vallitsevan hälyn vaikutusta. Ne haastatellut, joilla oli kuulokoje molemmissa korvissa, saattoivat joissakin tilanteissa ottaa kuulokojeen pois toisesta (paremmin kuulevasta) korvasta, jolloin kuuleminen helpottui. Tällainen tilanne on kyseessä esimerkiksi silloin, jos kanssakeskustelija puhui epäselvästi. Pekka (T037) kertoi seuraavaa:

”Kyllä täs vieläkin, esimerkiksi nyt kun mä puhun tässä sinun kanssasi tässä tilassa niin tä mun ääni ei ole luonnollinen. Se on tämmönen vähän kumea. Ja sulla on sellanen ääni josta saa hyvin selvää, jos nyt olis joku epäselvästi puhuva niin voilla olla et mun pitäis ottaa paremmasta korvasta tää pois jotta se auttais.” T037

Ongelmakeskeisiksi strategioiksi voidaankin lukea sekä kuulokojeen käyttäminen että käyttämättä jättäminen. Kuten taulukosta 4 (s.47) nähdään, kaksi haastateltavaa jätti käyttämättä kuulokojetta tilanteissa, joissa kuulokojeen ominaisuudet eivät heidän mielestään riittäneet kuulon tukemiseen vaan aiheuttivat päinvastaisen tilanteen. Leevillä (T079) on kuulokoje molemmissa korvissa. Hän työskentelee teollisuudessa, jossa kuulokojeen käyttöön liittyviä ongelmia ovat jatkuva melu ja pölyinen ympäristö. Leevi onkin tehnyt tietoisien päätöksen ja on jättänyt käyttämättä kuulokojetta

työssä. Vaikka kuulokojeet eivät ole työssä käytössä, suurempia ongelmia ei haastattelun perusteella kuitenkaan näytä syntyvän. Työajan ulkopuolella Leevi sen sijaan käyttää kuulokojeita.

Mia (T103) työskentelee opettajana peruskoulussa, hänen tehtäviinsä kuuluu muun muassa samanaikaisopetus, jonka Mia ilmoitti haastavammaksi vuorovaikutustilanteeksi kuulemisen kannalta. Lisäksi Mia toimii puheopettajana. Samat tilanteet nousevat haastavimmiksi myös kuulokojeen kanssa. Opetustilanteissa vallitseva häly ja taustamelu vaikeuttavat kuulemistä ja aiheuttavat liian voimakkaita äänielämyksiä kuulokojeen vahvistaessa kaikki äänet. Puheopetustilanteessa kuulokojeen ominaisuudet eivät Mian kertomat mukaan riitä erilaisten puheäänteiden erotteluun, jolloin puheopetuksesta tulee mahdotonta toteuttaa. Mia kertookin kuulokojeen vaikeuttavan työntekoa, ei niinkään helpottavan sitä:

”HA: ... jos sää muistelet totanoinniin työntekemistä silloin aikaa ennen kuulokojeita ni mitä minkälaisia hankaluuksia sulla oli muutaku se että joutu ehkä kysymään pyytään toistamista

MI: Eu ei mulla oo (epäselvä)

rivejä poistettu

MI: että emmää niinko koe työhöni niinkun mitään hankaluutta

HA: joo

MI: ainoos se että toi kun nää ja koneella niin ei pysty tekeen mun työtä

HA: nii et se hankaluus alko vasta sitte ku ne kojeet tuli

MI: nii et se () sitä sillä (epäselvä) mä oon mä oon ollukki ilman näitä koneita koska nää on hankalat käyttää töissä.” T103

Vaikka usea haastateltu kertoi kohtaavansa vuorovaikutuksen haasteita vielä kuulokojeen kanssa, vain edellä esiteltyt Leevi ja Mia olivat jättäneet kuulokojeet käyttämättä työpaikalla. Toisaalta Mia kuitenkin kertoi käyttävänsä kuulokojetta esimerkiksi opettajan- ja vanhempainkokouksissa. Kuulokokeen käyttämättömyys näyttääkin siis liittyvän selkeästi työtilanteen luonteeseen. Meluisassa tilanteessa kuulokojeesta saatu hyöty on haittaa pienempi, hiljaisemmassa tilanteessa taas päinvastoin.

4.2.1.2. Multimodaaliset keinot vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Vuorovaikutuksen multimodaalisuus näkyy kaikessa kasvokkaisessa vuorovaikutuksessa. Puhutun kielen lisäksi keskusteluun osallistujat hyödyntävät esimerkiksi ilmeitä, eleitä ja pään liikkeitä merkityksien rakentamisen tukena (Stivers & Sidnell (2005, 2). Kaikki liikkeet ja äänet sekä materiaalisessa ympäristössä sijaitsevat objektit kantavat vuorovaikutuksellisia merkityksiä (Norris 2004, 2) ja jokainen kasvon ilme ja käden liike edustaa tiettyä vuorovaikutuksen toimintoa (Bavelas & Chovil 2000, 187). Multimodaaliset keinot ovat siis läsnä kaikessa vuorovaikutuksessa. Tässä tutkimuksessa multimodaalisilla keinoilla tarkoitetaan kuulemisen ongelmia ilmentäviä nonverbaaleja toimintoja ja toisaalta huonokuuloisuuden aiheuttamista vuorovaikutuksen haasteista selviytymisen tukena käytettäviä ei-kielellisiä keinoja. Tutkimuksessa multimodaaliset keinot edustavat Lazaruksen ja Folkmanin (1984) esittelemiä ongelmakeskeisiä selviytymiskeinoja. Multimodaalisilla keinoilla on oma merkityksensä esimerkiksi huonokuuloisten keskustelussa ilmenevien korjausaloitteiden tuottamisessa (esim. Pajo 2013), mutta ne voivat toimia myös ”yksittäisinä” keinoina, joilla kuulo-ongelmaa joko peitetään tai tuodaan esille. Tyypillisimpiä multimodaalisia keinoja ovat haastattelujen perusteella huulilta lukeminen ja katseen kohdistaminen puhujaan, kuten Jere (H004) ja Leevi (T079) kertovat:

”.. sit jos on vähänkin jotain hälyä tai hälinää niin ei vaan saa selvää. Se niinku periaatteessa piti aina sitten seurata niinku huulia ja suun liikkeitä ja..” H004

”.. aina jotain saa selvää sit vähä, vähä suun liikkeist ja arvaa loput.. aavistaa.. tai jos ei saa niinkun selvää mitä, mitä se nyt oikein puhui, jonkun sanan ehkä, saa selvää ja sitten tietää, et tietää vähä aiheen ni..” T079

Huulilta lukeminen toimii siis varsinaisen kuuntelemisen lisänä puhutun viestin vastaanottamisessa. Kuten Leevin kertomus osoittaa, kuuntelemisen ja huulilta lukemisen lisäksi kuuntelemisprosessiin yhdistyy joskus myös arvaaminen. Huonokuuloisilla onkin käytössään monta eri kanavaa, joiden avulla he varmistavat vuorovaikutuksen sujuvuutta. Myös katseen merkitys tässä vuorovaikutuksen ylläpitämisessä on hyvin tärkeä, kuten Esteri (T081) toteaa:

”Mä oon ainaki niin intensiivisesti läsnä ja tuijotan herkeemättä niin onhan se väsyttävää” T081

Kendon (1990, 60) on esittänyt useita merkittäviä huomioita katseen käytöstä vuorovaikutustilanteissa. Yksi näistä huomioista on, että puhuja katsoo vähemmän kuulijoihin kuin kuulijat puhujaan. Lisäksi puhujan katse saattaa olla pitkiä aikoja pois kuulijoista puheen aikana. Kendon esittääkin, että katseen merkitys korostuu vuoronvaihtokohdissa, joissa puhuja katseen avulla osoittaa mahdollisen tulevan vuoronvaihdoskohdan lähenemistä samalla tarkistaen, onko

kuulija vastaanottanut puhujan sanoman. Myös Louise Skelt (2006) on tutkimuksessaan todentanut katseen merkitystä erityisesti huonokuuloisten vuorovaikutustilanteissa. Skeltin mukaan katseen merkitys korostuu esimerkiksi juuri Kendonin mainitsemisissa vuoronvaihtokohdissa sekä silloin, kun puhuja ikään kuin tarkistaa onko huonokuuloinen keskustelukumppani kuullut aiemmin puhutun.

Edellä mainittujen katseen ja huulilta lukemisen lisäksi muita multimodaalisia keinoja ovat sellaiset strategiat, jotka liittyvät tilan ja ympäristön hyödyntämiseen vuorovaikutuksessa. Näitä ovat muun muassa paremmin kuulevan korvan kääntäminen puhujaan päin tai asettuminen tilaan siten, että paremmin kuuleva korva on muihin päin. Esteri (T081) kertoo hyödyntävänsä tilaan asettumista esimerkiksi haasteelliseksi kokemassaan kokoustilanteessa:

”No mä koitin mennä niinku X:n viereen niin lähelle kuin suinkin kun mä oletin että hän joutuu ainakin sanomaan että mikä se on se kluu tai kertaamaan että mä, että mä niinku sillai jouduin vekslaamaan hiukan... mä meen niin aikaisin sinne kokoustilaan että mä ite katon että voinko mä siinä vähän joustaa.” T081

Yllä oleva ote kuvaa tilannetta ennen kuulokojeen saamista. Otteessa Esteri kertoo pyrkivänsä menevänsä kokoustilaan ajoissa, jotta hän voi mahdollisesti itse valita istumapaikkansa kuulemisen kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Otteessa X kuvaa Esterin yhtä esimiestä, jonka puheääntä Esteri on aiemmin haastattelussa kuvannut hiljaiseksi. Sama strategia on haastattelujen perusteella käytössä myös kuulokojeen kanssa. Osa haastatelluista kertoi kääntävänsä kuulokojekorvan puhujaan päin tai asettuvansa esimerkiksi kokouksessa tai kävellessä siten, että kuulokojekorva on muihin päin, kuten asiakkaiden kotona työskentelevä Maija (T031) kertoo:

”Noo siellä lenkkeillessä se enempiki et piti aina niinku () mä tuun ny tälle puolelle et mä kuulen..” T031

Joskus kuulemisen helpottamisesta johtuva paremmin kuulevan korvan kääntäminen puhujaan päin saattoi aiheuttaa keskustelukumppanissa hämmennystä, kuten Pertin (T007) esimerkki osoittaa:

” .. mä aina käännyn vaan, sit kysyiki mitäs sää kääntyilet, mä sanoin et mun täytyy tuota kuula, tää toinen mä koitin niinku selvitellä et mikä on et minkä takia mä käännyn...” T007

Kuten jo aiemmin totesin, multimodaaliset keinot ovat olennainen osa kaikkea vuorovaikutusta, olipa kyse sitten huonokuuloisista tai normaalikuuloisista. Näyttää kuitenkin siltä, että kuulo-ongelmasta kärsivät henkilöt käyttävät multimodaalisia strategioita normaalikuuloisia enemmän.

Multimodaaliset keinot ikään kuin vahvistuvat kuulo-ongelman ilmaantuessa. Multimodaaliset keinot toimivat siis kahdella tavalla: yhtäältä niiden avulla osoitetaan vuorovaikutustilanteessa mahdollisen kuulo-ongelman ilmaantuminen, toisaalta ne toimivat keinona selviytyä kuulemisen ongelman aiheuttavasta tilanteesta. Keskustelukumppanille ne viestivät kuulemisen ongelman aiheuttamaa intersubjektiivisuuden särkymisen uhasta ja näin tukevat keskustelukumppania vahvistamaan viestintäänsä tämän särkymisen estämiseksi. Näin ollen myös huonokuuloisen keskustelukumppani osallistuu vuorovaikutustilanteessa huonokuuloisen henkilön kasvojen suojeluun. Kyseessä oleva toisten kasvojen suojelu on tyypillistä kaikessa vuorovaikutuksessa. Erwing Goffmanin (2012, 47) mukaan jokainen vuorovaikutukseen osallistuja on kiinnostunut säilyttämään sekä omat myös muiden kasvot. Tämä implisiittisesti sovittu yhteistyö tapahtuu luonnostaan ja se takaa osallistujien mahdollisuudet saavuttaa vuorovaikutuksen yhteiset päämäärät.

4.2.2. Emootiokeskeiset strategiat

Emootiokeskeisillä strategioilla tarkoitetaan sellaisia keinoja, joilla pyritään vähentämään stressiä aiheuttavan tilanteen synnyttämiä negatiivisia tunteita. Aineistossani ongelmakeskeisten kielellisten strategioiden jälkeen yleisimmiksi keinoiksi nousivat haastavien tilanteiden välttely ja vuorovaikutustilanteessa huonokuuloisuudesta aiheutuvien ongelmien peittely. Siitäkin huolimatta, että haastatellut kertoivat käyttävänsä eniten kielellisiä selviytymisstrategioita, aineistossa oli huomattavan paljon sellaisia kohtia, joissa haastatellut viittasivat emootiokeskeisiin strategioihin, erityisesti välttelyyn ja multimodaalisiin keinoihin.

4.2.2.1. Haastavien tilanteiden välttäminen

Anette Hindheden (2011, 176–174) huonokuuloisten identiteettiin ja stigmaan keskittyvän tutkimuksen mukaan yli puolet tutkimukseen osallistuneista kertoi käyttävänsä niin työssä kuin vapaa-ajallakin vältteleviä selviytymisstrategioita peitelläkseen vammaansa. Varmin tapa estää kasvojen menetykseen liittyvä uhka on, kuten Goffman (2012, 33, 34.) toteaa, välttää niitä tilanteita joissa uhkia voi todennäköisesti esiintyä. Mikäli tilanteista poisjääminen ei ole mahdollista, tilanteessa voidaan käyttää muita välttelykeinoja kuten keskustelusta vetäytymistä tai puheenaiheen vaihtamista. Myös omassa aineistossani puolet vastaajista kertoi välttelevänsä haasteelliseksi kokemiaan tilanteita. Tilanteiden vältteleminen saattoi aiheuttaa sosiaalisten tilanteiden jättämisen väliin kokonaan tai ainakin, ettei niihin hakeuduttu yhtä aktiivisesti kuin ennen, kuten Antti (H006) ja Jere (H004) kertovat:

”... että mua ei ylipäättänsäkään mennä semmisiin tilaisuuksiin mutta tota se että että jos semmisiin tilaisuuksiin joutuu niin mä en koe niitä kauheen ää myönteisenä juuri senkään takia että se kuuleminen niissä on hankalaa.” H006

”Pikku hiljaa vaan niinku tuli semmosii että välillä, niinku semmosii tilanteita mikä sitten jätti sen niinku tavallaan väliin sitte, sen takii etteu tota, ei niinku sitte ... semmosii hälinätilanteita, ni sitä ei vaan sitte niinku välttämättä menny niihin keskusteluihin mukaan..” H004

Antti ja Jere kertoivat välttelyn liittyvän erityisesti tilaisuuksiin ja tilanteisiin, joissa on paljon ihmisiä ja hälyä. Juho (H009), joka kertoi kohtaavansa suurimmat vuorovaikutuksen haasteet työpaikan kahvihuoneessa, joutui ennen kuulokojeen saamista lähtemään pois kahvihuoneesta siellä vallitsevan hälyn vuoksi. Kuulokojeen avulla Juho pystyi kuitenkin säätämään äänielämyksiä pienemmälle, eikä hänen enää tarvinnut poistua tilanteesta.

Myös Pekka (T037) kertoi kuulo-ongelman myötä alkaneensa vetäytyä tietyistä tilanteista:

”Alko kyllä olla jo sellastakin että oli semmosia tilanteita et mä mieluummin, vaikee ehkä uskoo, et mä mieluummin olin hiljaa kun puhuin mitään. Eli tällästä pientä vetäytymistä. Mä oon miettinyt että jos se olis jatkunu niin olisko musta tullu tuppisuu...” T037

Pekan kertoma kokemus osoittaa, että huonokuuloisuus voi laaja-alaisesti vaikuttaa ihmisen elämään. Kuulo-ongelman aiheuttamien vuorovaikutuksen haasteiden vuoksi huonokuuloinen voi alkaa välttämään tiettyjä tilanteita tai ainakin vetäytyä vuorovaikutuksessa taka-alalle. Huonokuuloisuuden aiheuttamat ongelmat voivat pitkään kestäessään muuttaa ihmisen käsitystä itsestään ja hänen koko vuorovaikutustapaansa. Koska haastavia tilanteita ei aina – tai työelämässä useinkaan – ole mahdollista välttää, haastatellut kertoivat käyttävänsä vuorovaikutustilanteessa useita eri keinoja, joilla he pystyvät sekä peittämään kuulo-ongelmaansa että varmistamaan vuorovaikutuksen katkeamattomuuden ja intersubjektiivisuuden pysymisen yllä.

4.2.2.2. Kuulo-ongelman peittelyyn liittyvät keinot

Kuten Lingsom (2008, 11) toteaa, näkymättömän vamman omaaviin henkilöihin kohdistetaan usein oletus normaalista käytöksestä. Huonokuuloisten kohdalla tämä tarkoittaa sitä, että vuorovaikutustilanteessa kanssakeskustelijat olettavat huonokuuloisen henkilön kykenevän kommunikoidaan normaalikuuloisen tavalla. Vaikka kuulovika olisi yleisesti tiedossa, normaalin käytöksen oletus saattaa silti olla läsnä. Huonokuuloiset itse pyrkivät toimimaan

vuorovaikutustilanteissa siten, että kommunikointi olisi mahdollisimman sujuvaa. Monet haastatellut kertoivat kärsineensä vuorovaikutuksen haasteista erityisesti ennen kuulokojeen saamista. Koska työpaikoilla on paljon tilanteita, joista ei ole mahdollista poistua, huonokuuloiset joutuvat käyttämään paljon voimavaroja kuuntelemiseen. Jeren (H004) kokemus kuvaa miten kuunteleminen on yhtä pinnistelyä:

”..mut semmosta pinnistelyä, tähja häh.”(H004)

Lisäksi huonokuuloiset joutuvat käsittelemään ja kestäämään erilaisia negatiivisia tunteita, kuten ärsytystä ja häpeää. Häpeää tai noloja tilanteita aiheuttavat haastattelujen perusteella esimerkiksi jatkuva toistamaan pyytäminen tai väärinymmärrykset joita syntyy, kun kuulokojeen käyttäjä on sivuuttanut asian tai vastannut ympärilyövästi johonkin, jota ei ollut kuullut. Janne (H055) ja Pekka (T037) kertovat kokemuksistaan seuraavasti:

”..kun on paljon ihmisiä taustamelua ni sit siellä on saada selvää siitä ni sit se keskustelua niinkun tietysti tietyllä tavalla sitte vältti koska ihan vieraita tuntemattomia ihmisiä ni sit se on aina sellanen niinkun nolo tilanne että aina kysyä että anteeks” (H055)

”... sit kun ei kuule, antaa yleisiä vastauksia sitten jossain vaiheessa antaa semmosia vastauksia, et toinen huomaa et toi on joko aivan hölmö tai...” (T037)

Ärsytyksen tunne liittyi haastateltujen vastauksien perusteella esimerkiksi tilanteisiin, joissa kuulemisen ongelma vaikeutti vuorovaikutusta kuulokojeesta tai muista selviytymiskeinojen käytöstä huolimatta tai tilanteisiin, joissa taustamelu häiritsi kuulemistä. Erityisesti työelämän tilanteissa erilaisten tunteiden hallinta nousee tärkeään rooliin. Goffmanin (1963, 7. sit Hinhede 2011, 176.) mukaan esimerkiksi vihan tunteiden ilmaisun sijaan ihmiset nojaavat kollektiivisesti hyväksytyihin ja jaettuihin tunteisiin. Tunteet siis yhdistetään lähimpään kollektiivisesti jaettuun emotionaaliseen sanastoon, jolloin häpeä asettuu keskeiseksi vihan tai lievemmin sanottuna ärsytyksen vaihtoehtoiseksi tunteeksi. Häpeän tunne näyttikin aineiston perusteella kulkevan mukana useiden haastateltujen kertomissa kokemuksissa. (ks. myös Aaltonen ym. 2013; Vatanen 2013).

Kuten monet aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, kuullun esittäminen, edellisen puheenvuoron noteeraamatta jättäminen tai arvaaminen ovat häpeän välttämiseen liittyviä selviytymisstrategioita. Nämä emotiokeskeiset strategiat ovat nähtävissä esimerkiksi Leevin (T079) ja Antin (H006) haastatteluissa:

”no jos mä en aina kehdannut tota noin (heh) kysyä et mitä toinen sano, mä vaan myötäilin jotenki. Vähä niinku koitti luistaa siitä aina välillä siitä tilanteesta.” T079

”Joskus mä tosin teen sillä tavalla jos ei oo kauheen tärkeestä asiasta kysymys ni mä sitten sanon että joo joo. että ymmärretty vaikkei ookkaan kuullu oikeen että mitä toinen on sanonu.” H006

Vaikka esimerkiksi vastaamatta jättäminen voidaan tulkita sosiaalisen kyvyttömyyden merkiksi, sosiaalinen inkompetenssi nähdään sosiaalisen identiteetin⁸ kannalta suotuisampana vaihtoehtona kuin huonokuuloisen identiteetti (Hindhede 2011, 176). Tämä Hinheden näkemys tulee esiin myös omassa aineistossani. Monet haastatelluista kertoivat käyttävänsä kyseistä selviytymisstrategiaa siitakin huolimatta, että riski väärinymmärryksiin oli suuri. Osa vastaajista myös koki muiden pitävän heitä hölmönä tai tyhmänä, kun kuulemisen ongelma oli aiheuttanut väärinymmärryksen meneillään olevassa vuorovaikutustilanteessa. Hinhede (2011, 170) toteaaakin, että huonokuuloiset ihmiset käyttävät enemmän resursseja välttääkseen huonokuuloisuuden aiheuttamaa negatiivista identiteettiä kuin kehittääkseen vaihtoehtoisia kommunikaatitaitoja. Kuulemisen ongelmia pyrittiin peittämään vielä silloinkin, kun käytössä oli jo kuulokoje. Huonokuuloisuuden aiheuttaman stigman välttelystä hyvä esimerkki on myös se, että monet huonokuuloiset toivovat kuulokojeen olevan mahdollisimman huomaamaton tai jopa näkymätön. Kuulokoje voikin aiheuttaa sosiaalista häpeää kahdella eri tavalla. Ensinnäkin se tekee kuulovian näkyväksi (Aaltonen ym. 2013, 23.) ja toiseksi, se voi toimia merkinä ikääntymisestä tai siitä, että keho ei toimi parhaalla mahdollisella tavalla ja toimii näin vastoin ideaalia kehonkuvaa (Hindhede 2011, 177).

Kuten edellä esitin, huonokuuloisille vuorovaikutustilanteet ovat raskaita ja aiheuttavat väsymystä ja stressiä. Useat haastatellut kuvasivat puheen seuraamisen olevan rasittavaa ja vaativan ponnistelua. Toisaalta useat haastatelluista kokivat jaksamisen parantuneen kuulokojeen saamisen jälkeen. Jere (H004) kertoi huonokuuloisuuden aiheuttaneen fyysistä väsymystä, joka kuulokojeen käyttöönoton myötä oli helpottanut:

⁸ Henri Tajfelin (1978) sosiaalisen identiteetin teorian mukaan ihmiset määrittelevät itsensä ryhmäjäsenyyksien kautta. Ihmiset pyrkivät saavuttamaan myönteisen itsemäärittelyn, mikä tapahtuu oman sisäryhmän ja muiden ulkoryhmien vertailun kautta. Identiteetti on siis yhdistelmä kaikkien ryhmien jäsenyyksiä, joihin ihminen kuuluu. (Smith & Mackie 2007, 189.)

”.. et tota nukkuu varmaan niinku nukkuu paremmin ja et sitä ei ehkä oo sillä tavalla väsynyt ku aikasemmin.” (H004)

Myös Esteri (T081) koki työssä jaksamisen helpottuneen kuulokojeen saamisen jälkeen.

”.. ihan voi rentoutua ja olla ja, ja ja ja, kuulee ja, heti, koko ajan ei tarvii niinku miettii sitä et kuulenkö mä tai enkö mä ja ja, asettaa ja hakee ja olla vähän levoton, tää tekee sen se, ja sit se on aina pois keskittymisestä ja asiasta.” (T081)

Yllä olevat otteet osoittavat, että kuulovika on aiheuttanut jatkuvaa pinnistelyä, epävarmuutta, levottomuutta ja väsymystä. Hasson, Theorell, Wallen, Leineweber ja Canlon (2011) ovat tutkineet huonokuuloisuuden vaikutusta terveyteen ja työssä jaksamiseen ruotsalaisten työikäisten keskuudessa. Myös heidän tutkimuksensa mukaan huonokuuloiset kärsivät normaalikuuloista väestöä enemmän työperäisestä stressistä, työuupumuksesta ja huonosta unenlaadusta. Otteet osoittavat kuitenkin myös sen, että kuulokojeesta on ollut apua ja se on lisännyt työssä jaksamista. Vaikka kuulokoje ei välttämättä aina antanut sellaista apua kuin oli odotettu, myös Pekka (T037) koki kuulokojeen auttaneen työssäjaksamista:

”On on. Siihen se (kuulokoje: tutkijan kommentti) on vaikuttanut etten ärsyynny niin helposti ku.. ja tässä kun on ollut nyt työn puolesta erittäin stressaava loppukesä ja alkusyksy, paljon suuria muutoksia, niin siinä olen kyllä huomannut että se on varmasti auttanut, mä en oo sillä tavalla huomannut kertaakaan ku joskus ennen.” (T037)

Kuulokojeesta on siis usealle haastatellulle ollut merkittävää hyötyä. Kojeen vuoksi niin työssä jaksamisen kuin elämänlaadun yleensä koetaan parantuneen. Näiden kuulokojeen käyttäjien kokemusten perusteella onkin varsin perusteltua todeta, että kuulokojeen käyttöönotto prosessiin ja kuulokojekuntoutukseen tulisi kiinnittää entistä enemmän huomiota. Onnistunut kuulokojeen käyttöönottoprosessi on merkityksellistä niin kuulokojeen käyttäjälle itselleen kuin organisaatiolle ja yhteiskunnalle. Koska tulevaisuuden työ painottuu yhä enemmän vuorovaikutukseen ja eläköitymisikä nousee, kaikki työssä jaksamista tukevat tekijät on syytä huomioida.

Haastatteluaineiston perusteella huonokuuloiset näyttävät kohtaavan työelämässä eniten vuorovaikutuksen haasteita monenkeskisissä tilanteissa sekä tilanteissa, joihin liittyy taustamelua tai hälyä. Yleisimmin käytettyjä selviytymisstrategioita haastattelujen perusteella ovat kielelliset strategiat, kuten kuulo-ongelmasta kertominen tai puhujan pyytäminen puhumaan kovemmalla äänellä. Lisäksi useissa haastatteluissa mainittiin haastavien tilanteiden vältteleminen ja kuulo-ongelman peitteleminen vuorovaikutuksessa erilaisten strategioiden avulla. Lazaruksen ja

Folkmanin (1984) mukaan selviytymisstrategioiden valintaan vaikuttavat muun muassa henkilön uskomukset, persoonallisuuden piirteet, sosiaaliset taidot sekä tietysti tilanteeseen liittyvät tekijät. Haastatteluaineiston perusteella kuulokojeen käyttäjät näyttävät käyttävän tilanteesta riippuen erilaisia selviytymisstrategioita. Toisaalta, esimerkiksi kuulo-ongelmasta kertominen näytti liittyvän tiettyyn persoonallisuustyyliin samoin kuin välttelyyn liittyvät selviytymisstrategiat. Toisin sanoen, mitä ulospäin suuntautuneempi tai ”rohkeampi” haastateltu kertoi olevansa, sitä todennäköisemmin hän toi kuulo-ongelmaa esiin sen peittelyn sijaan.

Seuraavassa luvussa esittelen tutkimukseni videoaineiston analyysin tuloksia ja tuloksien suhdetta haastatteluaineistossa kerrottuihin haasteisiin sekä selviytymisstrategioihin. Esittelen siis sitä, miten huonokuuloisten haastatteluissa ja kuulokeskuskäynneillä kertomat vuorovaikutuksen haasteet ja strategiat näkyvät käytännön toiminnassa, vai näkyvätkö ne.

5. ANALYYSI OSA II. VIDEOAINEISTON ANALYYSI

Tutkimukseni toinen osa koostuu työelämävideointien analyysistä. Tutkin keskustelunanalyysia ja multimodaalista analyysia käyttäen miten huonokuuloisten kertomat vuorovaikutuksen haasteet ja selviytymisstrategiat näkyvät autenttisissa vuorovaikutustilanteissa. Lisäksi tutkin miten vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat henkilöt kuulokojeen käyttäjän lisäksi käsittelevät näitä tilanteita.

5.1. Johdatus videoaineiston analyysiin ja aineiston erityispiirteisiin

Rachel Caissie (2000, 50.) on tutkinut huonokuuloisten vuorovaikutuksessa ilmeneviä katkoksia suhteessa keskustelun aiheisiin. Caissie määrittelee vuorovaikutuksen katkoksen vuorovaikutuksessa ilmeneväksi väärinymmärrykseksi, joka näkyy esimerkiksi korjausaloitteena tai epärelevanttina toimintana suhteessa edelliseen puheenvuoroon (esimerkiksi nyökyttely tai epärelevantti vastaus esitettyyn kysymykseen). Käytän omassa tutkimuksessani Caissien määrittelyä kuvaamaan huonokuuloisten työelämän vuorovaikutustilanteissa ilmenevää katkosta.

Haasteita ja kuulemisen ongelmia ilmentävät videoaineistossa esimerkiksi vuorovaikutuksen selkeät katkokset, korjausaloitteet, tauot ja epäröinnit puheenvuoroa tuotettaessa tai sitä ennen sekä mahdolliset epärelevantit vastaukset tai edeltävän puheenvuoron ohittaminen. Myös multimodaaliset toiminnot, kuten kumartuminen puhujan suuntaan tai pään kallistaminen antavat

vihjettä kuulemisen ongelman ilmaantumisesta. Haasteita osoittavien katkoksiin ja eleiden lisäksi tutkin sitä, näkyvätkö kuulokojeen käyttäjien kertomat selviytymisstrategiat työelämän vuorovaikutustilanteissa. Analyysiä tehdessäni olen pyrkinyt tunnistamaan videoaineistosta sellaisia kohtia, joissa kuulokojeen käyttäjän vastaus on selkeästi tulkittavissa epärelevantiksi aiempaan puheenvuoroon nähden. Esimerkiksi epärelevantin vastauksen antaminen yhdistettynä tiettyyn multimodaaliseen toimintaan, kuten katseen poissaoloon tai kasvon ilmeisiin voidaan tulkita vihjeeksi kuulemisen ongelmasta (esim. Skelt 2006; Pajo & Klippi 2013).

Koska tutkimukseni tarkastelee kuulokojeen käyttäjien kohtaamia haasteita työelämän vuorovaikutustilanteissa, olen luonnollisesti valinnut analysoitavaksi sellaiset videoinnit, joihin osallistuu kuulokojeen käyttäjän lisäksi yksi tai useampi henkilö. Videoaineistoni koostuu kahdeksan kuulokojeen käyttäjän työelämävideoinnista ja jokaiselta heiltä on 2–3 videointia. Yhteensä analysoitavia videoita on 18. Videointien yhteiskesto on 8 tuntia 10 minuuttia. Tarkemmat aineistokuvaukset on esitetty taulukoissa 1 ja 2 (s. 25). Valitsemisani työelämätilanteissa näkyvät selkeitä vuorovaikutuksen katkoksia ja merkkejä kuulemisen ongelmista. Haastatteluiden perusteella haasteita aiheuttavat monenkeskisten tilanteiden lisäksi tilaan ja vuorovaikutuskumppanien etäisyyteen liittyvät tekijät. Joissakin tapauksissa haasteelliset tekijät muodostavat yhdistelmän, joka aiheuttaa kuulemisen ongelmia. Esimerkiksi kokoustilanteessa vallitseva häly tai puhujan hiljainen puheääni koettiin haasteita aiheuttavaksi ja tämä näkyi myös videoaineistossa. Haastavaksi tilanteeksi kerrottiin myös vieraalla kielellä puhuminen. Tällaista tilannetta videoaineistossa ei kuitenkaan ollut. Puhelimessa tapahtuvia vuorovaikutustilanteita aineistossani oli yksi. Ennen videoaineiston analyysiosaan siirtymistä käsittelen huonokuuloisten vuorovaikutuksen tutkimukseen liittyviä erityispiirteitä. Näiden piirteiden avaaminen on olennaista erityisesti tutkimustulosten luotettavuuden arvioimisen kannalta.

Huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvää tutkimusta on perinteisesti pidetty haastavana. Ongelmalliseksi on nähty erityisesti sen ilmentäminen, johtuvatko vuorovaikutuksessa näkyvät haasteet tai katkokset kuulo-ongelmasta vai jostakin muusta. Tutkimukseni ja sen tulosten luotettavuuden kannalta tätä seikkaa onkin syytä käsitellä tarkemmin. Ymmärtämisen ongelmat voivat johtua huonokuuloisuudesta, mutta ne voivat olla myös pragmaattisia tai kielellisiä, kuten normaalikuuloisillakin (Groerber & Doehler 77,78). Louise Skelt (2006) toteaaakin, että esimerkiksi korjausaloitteiden määrää ei voi suoranaisesti yhdistää huonokuuloisuuteen itsessään, vaan korjausaloitteet tulee aina suhteuttaa meneillään olevaan kontekstiinsa. Markku Haakana (2011) on tutkinut suomalaisissa keskusteluissa esiintyviä korjausaloitteita. Haakanan mukaan korjausaloitteita käytetään eniten arkikeskustelussa, sen sijaan institutionaalisissa keskusteluissa

huomattavasti vähemmän. Havainto on varsin kiinnostava oman tutkimukseni näkökulmasta, sillä analyysini kohdistuu työelämän institutionaalisiin vuorovaikutustilanteisiin. Myös Haakana nostaa tutkimuksessaan esiin kuulemiseen ja ymmärtämisen ongelmiin liittyvät haasteet. Tutkija ei voi tietää, milloin vuorovaikutuksen katkoksen, ja erityisesti korjausaloitteen, aiheuttaa kuulemisen ja milloin ymmärryksen ongelma. Haakana kuitenkin osoittaa joitakin toistuvia vuorovaikutuksen kohtia, joissa korjausaloitteita useimmiten käytetään. Näitä ovat muun muassa päällekkäispuhunta tai yllättävä seuraava puheenvuoro, puheenaiheen vaihdos, erilinjaisuus ja monitulkintaisuus.

Haakanan havaintojen lisäksi myös muiden tutkimuksien mukaan keskustelussa on nähtävissä joitakin tiettyjä piirteitä, jotka ilmentävät ongelman johtuvan enemmän kuulemisen kuin itse ymmärtämisen vaikeudesta. Näitä piirteitä ovat muun muassa korjausaloitteen ilmeneminen ilman korjausaloitetta edeltävää taukoa (Svennevig 2008) ja pitkät sekä monimutkaiset korjaussekvenssit (Pajo 2012). Keskustelukumppanin osalta kuulemisen ongelmasta implikoivia seikkoja ovat seuraavat: keskustelukumppani ei kiinnitä huomiota kuulemisen ongelmaan (Skelt 2007) ja lisäksi hän mukauttaa puhettaan kuulemista helpottavaksi esimerkiksi puhumalla kovempaa ja hitaampaa sekä artikuloimalla selkeämmin (Kaul 2003 sit. Egbert & Deppermann 2012). Analyysiä tehdessäni olen tietoinen siitä, että en voi varmaksi tietää, johtuvatko vuorovaikutuksessa ilmenevät katkokset juuri kuulemisen ongelmasta. Kuitenkin, vuorovaikutuksen katkoksia analysoidessani pyrin suhteuttamaan löydökset aiempien tutkimustulosten esittämään tietoon huonokuuloisten vuorovaikutuksen sisältämistä erityispiirteistä.

Seuraava luku sisältää otteita haastatteluissa kerrotuista kuulemisen kannalta haastavista tilanteista. Olen jaotellut otteet osassa I esitettyjen haasteiden ja haasteita aiheuttavien tekijöiden mukaisesti siltä osin, kun niitä on videoista löydettävissä. Esitän jokaisen otteen alussa lyhyen tilannekuvauksen meneillään olevasta toiminnasta, jonka jälkeen esittelen otteesta löytyneitä vuorovaikutuksen haasteita ilmentäviä kohtia sekä selviytymisstrategioita. Multimodaalisten eleet on esitetty sanallisesti ja ne eivät sisällä omia merkkejä. Mikäli multimodaalinen toiminto on vuorovaikutuksen sujuvuuden kannalta erityisen oleellinen, se on merkitty litteraatioon hakasulkein siihen tekstikohtaan, missä toiminto tapahtuu edelliseen puheenvuoroon nähden. Muutoin multimodaaliset toiminnot on kirjattu kaksoissulkeiden sisään. Litteraatiomerkit löytyvät liitteestä 4.

5.2. Monenkeskiset tilanteet ja niissä näkyvät vuorovaikutuksen haasteet ja strategiat

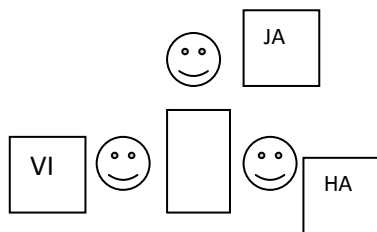
Videoaineiston monenkeskisistä tilanteista oli löydettävissä joitakin sellaisia kohtia, joissa esiintyi huonokuuloisuudesta kieliviä vuorovaikutuksen katkoskohtia. Näitä kohtia ilmaisevat esimerkiksi

korjausaloitteet, joita seuraavissa otteissa tulen käsittelemään. Otteissa on nähtävissä kuulemisen ongelmia, mutta myös erilaisia huonokuuloisten käyttämiä selviytymisstrategioita, joita tulen myös analysoidaan. Jokainen ote on valittu siten, että työelämävideolla esiintyvä kuulokojeen käyttäjä on itse kertonut kohtaavansa kyseisiä haasteita ja käyttävänsä kyseisiä strategioita, joita olen pyrkinyt videosta etsimään.

5.2.1. Kokoustilanne H055:1

Alla olevassa otteessa on meneillään kokoustilanne. Kyseessä on rakennustyömaakokous ja kokouspaikkana toimii kerrostalon kellaritila. Kuulokojeen käyttäjä Janne on kertonut vuorovaikutuksen haasteita esiintyvän muun muassa kokouksissa ja erityisesti silloin, kun joku osallistujista puhuu hiljaisella äänellä. Janne on myös kertonut, ettei kuulokoje ole poistanut kokonaan kyseisiä haasteita. Jannella on käytössään kuulokoje vasemmassa korvassa. Kokoukseen osallistuvat Jannen (JA) lisäksi työntekijät Ville (VI) ja Harri (HA). Janne toimii kokouksen puheenjohtajana ja Harri sihteerinä. Janne on myös työnjohtaja ja siten Villen ja Harrin esimies. Otteessa nähdään selvä vuorovaikutuksen katkos, joka ilmenee vastauksen viivästymisen sekä korjausaloitteen kautta.

Kuva 1. Kokoustilanteen istumajärjestys



01. HA: nui (0.2) mitäs siel on muuta siel on semmosta,
02. (0.4)
03. JA: no sitte se on tietysti maalaukset sitten ne paloluukut nii (.)
04. jokse Simo on toimittanu,
05. NN: joo,
06. JA: joo,
07. HA: ei o,
08. VI: =se tilas vasta varmaan eilen,
09. JA: joo.

10. (2.5)
11. JA: työselityksen mukaan ne on yksselitteisesti (0.2) kuuluu (0.2) putkiurakoit- pääurakoitsijal[le,
12. HA: [mä
pistän tohon vielä että putkiurak(- -). ((Harri kirjoittaa))
13. JA: joo joo.
14. (5.0)
- VI KATSE: [X(Janne?) ((Ville katsoo mahdollisesti Janneen))
15. VI tiesikse [koon,
- JA KATSE: ..[X(Ville) ((Janne katsoo Villeen, hämmentynyt ilme, nostaa kulmakarvoja))
16. (4.0)
- JA: [(((Janne nostaa lisää kulmakarvoja samalla liikauttaen päättään sivulle))
17. JA: ai mitä [että?
18. (0.2)
- JA KATSE: ..[X(alas) ((Janne katsoo alas pöytään))
19. VI: <tiesikö se luukun k[oon,> ((Kovemmalla äänellä puhuttu))
20. HA: t(h)oivottavasti.
21. VI: (---)
- JA KATSE: [X(Harri) (Ville) ((Janne katsoo ensin Harriin ja heti perään Villeen))
22. JA ha ha ha ha
23. HA ha ha ha
24. HA: eiks se oo se kaks sataa kertaa kaks sataa.
25. JA: joo.
26. (0.6)
27. HA: ja sit pistetään tohon vielä että,
28. JA: joo (0.2) joo.

Otteessa on nähtävissä selkeä vuorovaikutuksen katkos, jonka korjaamiseen käytetään muutama puheenvuoro. Otteen katkoskohta paikantuu riveille 15–20. Rivillä 15 Ville esittää kysymyksen ”Tiesikse koon”, joka ilmeisemmin liittyy rivillä 3 Jannen esittämään puheenvuoroon paloluukkujen kiinni laittamisesta. Puheenaihe on jo ehtinyt siirtyä paloluukuista putkiurakointiin, kun Ville kysyy kysymyksensä. Tämä äkillinen palaaminen aiemmin käsiteltyyn aiheeseen saattaa aiheuttaa kuulemisen ongelmia, kuten aiemmissa tutkimuksissa on esitetty (ks. esim. Caissie 2000; Haakana 2011, 49). Villen katseen kohde on epäselvä, mutta todennäköisesti se on kohdistunut Janneen, mikä osoittaisi kysymyksen kohdistuneen Jannelle (ks. Sacks, Schegloff & Jefferson 1974, 717). Kysymyksen jälkeen tulee huomattavan pitkä tauko (4 s.), jonka aikana Janne näyttää prosessoivan Villen sanomaa. Vastauksen viivyttäminen voi olla eräänlainen keskustelunkeino, joka tarjoaa puhujalle itsekorjauksen mahdollisuuden ja jonka avulla voidaan ehkäistä uhkaavaa

kasvojen menetystä (Heritage 1996, 273). Toisaalta huomattavan pitkä tauko ennen vastauksen antamista voidaan tulkita ennemmin ymmärtämisen kuin kuulemisen ongelmaksi (ks. Svennevig 2008). Vuorovaikutustilanteessa ratkaisevaan asemaan nousee kuitenkin se, miten keskustelukumppani tilannetta tulkitsee ja mitä toimintoja seuraavaksi tehdään tilanteen ratkaisemiseksi.

Tässä tapauksessa Ville ei tee itsekorjausta ja tauon jälkeen Janne tekeekin avoimen korjausaloitteen ”Ai mitä että” samalla kohottaen kulmakarvojaan rivillä 17. Tämän tyyppinen korjausaloite ei suoranaisesti paljasta väärinymmärryksen aiheuttajaa, sillä Janne ei korjausaloitteessaan tarkenna mihin kohtaan edellistä puheenvuoroa kaipaasi tarkennusta. Janne tuottaa korjausaloitteen samalla nostaen kulmakarvojaan ja liikauttaen päätään. Aiemmat tutkimukset osoittavatkin, että huonokuuloiset käyttävät normaalikuuloisia enemmän multimodaalisia eleitä korjausaloitteen yhteydessä (Skelt 2006; Pajo 2013). Jannen korjausaloitteen jälkeen Ville toistaa kysymyksensä selvemmin artikuloiden ja lisää kysymykseen tarkennuksen luukusta. Selvempi ja hitaampi artikulointi viittaisi siihen, että Ville tulkitsee kyseessä olevan kuulemisen ongelman ymmärtämisen ongelman sijaan (esim. Haakana 2011, 46). Tämän jälkeen Janne laskee katseensa Harrin tekemiin muistiinpanoihin ikään kuin ei olisi vielääkään rekisteröinyt Villen kysymystä.

Kysymykseen ei vastaakaan Janne itse, vaan Harri, joka on koko ajan katsonut papereihinsa ja tehnyt muistiinpanoja. Harri ei vastaa suoraan kysymykseen vastauksella, vaan sanoo ”toivottavasti”, joka aiheuttaa naurua. Vasta tämän jälkeen Harri ikään kuin vastaa kysymykseen esittämällä luukun koon kuitenkin niin, että hän osoittaa vastauksen kysymyksen muodossa ”Eiks se oo se kaksataa kertaa kaksataa” Jannelle, joka vahvistaa vastauksen sanomalla ”Joo” rivillä 25. Harrin valinta vastata kysymykseen Jannelle osoitetun kysymyksen muodossa on mielenkiintoista. Ensinnäkin kyse saattaa olla kasvojen suojelemisesta, jota Skeltin (2007, 3413) mukaan huonokuuloisten keskustelukumppanit pyrkivät aktiivisesti tekemään. Huonokuuloisuuteen liittyvän stigman hallintaan osallistuvat vuorovaikutustilanteissa siis sekä huonokuuloinen itse että tämän keskustelukumppanit (Egbert & Deppermann 2012, 46). Huomionarvoista on myös se, että Janne, jolle kysymys ensisijaisesti esitettiin, toimii kokouksen puheenjohtajana. Kuten institutionaalisissa tilanteissa yleensä, myös kokoustilanteessa erilaiset normit ja säännöt määrittävät vuorovaikutuksen luonnetta ja kulkua. Esimerkiksi puheenjohtajalle syntyy kokouksessa luontaisesti auktoriteettiasema, sillä hän vastaa kokouksen etenemisestä ja määrää vuorottelujäsennyksestä (Jarzabkowski & Seidl 2008 sit. Lehtinen 2012, 29). Näin ollen Jannen toimiessa puheenjohtajana, viimeinen vastausvuoro kuuluu hänelle.

Kuten otteesta huomataan, tilanteessa käytetään melko vähän multimodaalista viestintää. Janne kuitenkin osoittaa kulmakarvojaan kohottamalla, että edelliseen puheenvuoroon on sisältynyt jotakin, mitä hän ei ole kyennyt täydellisesti vastaanottamaan. Myös Jannen katse viestii katkoksesta. Jannen katsekontakti on kohdistuneena Villeen siihen saakka, kun Ville toistaa kysymyksen Jannen tekemän korjausaloitteen jälkeen. Vasta nyt Jannen katse siirtyy pois Villestä pöydällä oleviin papereihin osoittaen, ettei Janne todennäköisesti vielääkään syystä tai toisesta anna vastausta. Janne on haastatteluissa kertonut käyttävänsä eniten kielellisiä selviytymisstrategioita, vaikka kertookin jatkuvan kyselemisen ja toistamaan pyytämisen olevan noloa. Tässä vuorovaikutustilanteessa Janne käyttää ongelmakeskeisistä selviytymisstrategioista sekä multimodaalista (kulmien nostaminen) että haastatteluissa mainitsemaansa kielellistä strategiaa (avoin korjausaloite ”ai mitä että”). Toisaalta Jannen toiminta Villen uudelleen esittämän kysymyksen jälkeen voidaan tulkita tilanteessa tapahtuvaksi välttelyksi tai vaikean tilanteen sivuuttamiseksi eli emotiokeskeiseksi strategiaksi. Näin ollen Villen toistaessa aiemmin esittämänsä kysymyksen ja tämän jälkeen tapahtuva Janne katseen siirtäminen papereihin osoittaa Jannen vetäytyvän tilanteesta. Tällä tavalla Janne pyrkii välttämään huonokuuloisuuden aiheuttaman nolon tilanteen. Kuten otteesta huomataan, Jannen valitsema selviytymisstrategia ei ole paras mahdollinen vuorovaikutuksen sujumisen kannalta. Tilanne kuitenkin ratkeaa Harrin ottaessa osaa keskusteluun rivillä 24.

5.2.2. Kokoustilanne H055:2

Seuraava katkelma on samasta kokouksesta kuin kohdassa 5.2.1. Näin ollen myös istumajärjestys ja roolijako osallistujien kesken ovat samat. Kokouksessa on läsnä edelleen Janne (JA), Harri (HA) ja Ville (VI). Kokouksessa käydään läpi rakennusurakan päättymiseen liittyviä asioita. Otteesta voidaan nähdä merkkejä vuorovaikutuksen intersubjektiivisuutta uhkaavasta katkoksesta sekä kuulokojeen käyttäjän Jannen kuulo-ongelman mahdollisesta peittelyyn liittyvästä selviytymisstrategista.

01. JA: koska se on ihan (0.2) viimeisiä töitä se käytävän maalaus [sitte että.
02. HA: [joo.
03. (0,2)
04. HA: pistän viä kolmetonnisella.
05. JA: joo (.) .hhjoo,

06. (0.6)
07. VI: kröhöm, sniisk (0.2) [vois- voiks k[olmetonnisel maalaa.
- JA KATSE: [X(Ville) ((Janne siirtää katseensa Villeen))
08. JA: [ja sit-
09. (0.4)
- JA KATSE: [X(alas) ((Janne siirtää katseensa kysymyksen jälkeen alas pöytään))
10. JA: nii.
11. HA: =mitä?
- JA KATSE: [X(Ville) ((Janne katsoo Villeen ja hieroo korvaansa))
12. VI: voiko kolmetonnisel maa[lata.
13. HA: [kyl se on maalattu,
14. JA: joo.
15. HA: kyl mä oon ainaki (--) joka (paikassa).
16. JA: joo.
17. (0,6)
18. HA: mikä (0.2) mistäs.
19. VI: siin lukee jossain että ei maalata ei (.) ei saa maalata,
20. (0.6)
21. JA: niin tietysti,
22. VI: (--)
23. JA: niin tietysti tossa täytyy nyt,
24. HA: =täytyy tarkistaa se vielä.

Vuorovaikutuksessa näkyvä epäselvyys alkaa riveiltä 7 ja 8, kun Ville ja Janne aloittavat päällekkäispuhunnan. Päällekkäispuhunta saattaa aiheuttaa kuulemisen ongelmia, kun oma ääni peittää toisen puhujan äänen (Haakana 2011, 48). Janne ja Harri ovat keskustelleet käytävän maalaamisesta. Harri on kirjannut ylös, että porraskäytävä maalataan ”kolmetonnisella”, ja Harri on hyväksynyt tämän rivillä 5 näkyvällä kaksinkertaisella vahvistuksella ”joo (.) hhjoo”. Rivillä 7 Ville esittää kuitenkin kysymyksen liittyen maalin käytettävyyteen ”Voiks kolmetonnisel maalaa”. Janne antaa Villen kysymykseen vastauksen ”nii” ja siirtää katseensa samalla alas. Analysoimissani kokouskeskusteluissa Janne osallistuu aktiivisesti keskusteluun. Hän vastaa esitettyihin kysymyksiin ja käyttää usein dialogipartikkelia ”joo” osoittaakseen osallisuuttaan vuorovaikutukseen että vahvistaakseen toisten puhujien puheenvuoroja. Siinä missä *joo*-partikkeli yleensä vahvistaa edellä puhutun ja sisältää implisiittisen vihjeen keskustelun lopetuksesta, *nii*-partikkeli osoittaa samanmielisyyttä ja vihjeen siitä, että kuuliija on ymmärtänyt, mitä edellä on sanottu (Sorjonen 2001, 280). Jannen minimaalinen vastaus ”nii” laskevalla intonaatiolla sanottuna

sekä katseen siirtäminen pois Vilestä voidaankin tulkita tilanteeseen nähden epärelevantiksi toiminnaksi konteksti ja Jannen aiempi toiminta huomioiden.

Jannen vastausta edeltää lyhyehkö tauko (0.4s.) ja kuten Schegloff ym. (1977, 374. Vrt. kuitenkin Svennevig 2008) ovat todenneet, viivästys vuoron aloittamisessa saattaa olla merkki ongelman ilmaantumisesta. Nii-partikkelin käyttö voidaan tulkita osoittavan samanmielisyyttä ja toisaalta, se voi olla keino edellisen puheenvuoron jatkokäsittelyn pyytämiseen (ks. Sorjonen 2001). Jannen puheenvuoron laskeva intonaatio kuitenkin osoittaa, että Janne ei ole jatkamassa puheenvuoroaan. Tätä tukee myös se, että Janne siirtää katseensa pois Vilestä. Janne on haastatteluissa kertonut, että kokoukset ovat kuulemisen kannalta haasteellisimpia vuorovaikutustilanteita. Janne on myös tuonut esiin, miten kokouksessa huonokuuloisuus ja jatkuva toistamaan pyytäminen aiheuttaa noloja tilanteita ja häpeää. Voikin olla, että Jannen nii-partikkelin käyttö on keino peittää kuulemisen ongelmaa ja samalla turvata vuorovaikutuksen sujuvuus tilanteessa. Näin ollen Janne käyttää emotiokeskeistä selviytymisstrategiaa pyrkiessään ylläpitämään vuorovaikutusta sivuuttamalla hänelle esitetyn kysymyksen ja peitellessään huonokuuloisuuttaan.

Heti Jannen rivillä 10 esittämän puheenvuoron ”nii” jälkeen Harri tuottaa rivillä 11 avoimen korjausaloitteen ja Janne siirtää katseensa uudelleen Vileen hieroen samalla oikeaa korvaansa. Kuten ensimmäisessä otteessa Harri ikään kuin tekee korjausaloitteen Jannen puolesta. Näyttääkin siltä, että kuulokojeen käyttäjä Janne ei ole kokoustilanteessa ainoa, jolla on vaikeuksia kuulla kaikkea puhuttua. Video-otteesta voi huomata, että Vileen puheääni on varsin hiljainen ja se saattaa aiheuttaa kuulemisen ongelmia pienessäkin kokoustilassa. Ville toistaakin kysymyksensä ja Harri antaa siihen myöntävän vastauksen rivillä 13, jonka Janne puolestaan vahvistaa sanomalla ”joo” rivillä 14. Tilanne saadaan siis selvitettyä otteen 5.2.1. tapaan Harrin tekemällä korjausaloitteella.

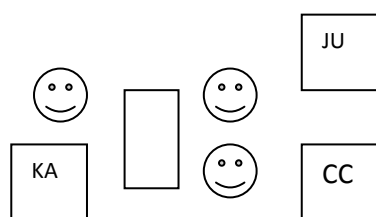
5.2.3. Kahvihuonetilanne H009

Seuraava ote on kuvattu kuulokojeen käyttäjän Juhon mainitsemassa haasteellisessa tilanteessa, työpaikan kahvihuoneessa. Kahvihuoneessa on kuvaushetkellä viisi henkilöä, jotka kaikki työskentelevät terveysalalla. Otteen keskusteluun osallistuvat Juho (JU), työkaveri Kaija (KA) ja tutkimushaastattelija (CC). Muita ei ole merkitty kuvaan, koska he eivät suoranaisesti osallistu kuulokojeen käyttäjän kanssa tapahtuvaan vuorovaikutustilanteeseen, mutta ovat kuitenkin tuottamassa hälyä kahvihuoneeseen. Vuorovaikutustilanne on muodoltaan rento, ei varsinainen työtilanne, mutta työpaikan institutionaaliset normit ja käyttäytymissäännöt kuitenkin ohjaavat

osallistujien toimintaa. Kokoustilanteeseen verrattuna esimerkiksi puheenvuorot ja puheenvuoron vaihtuminen eivät ole samalla tavalla säänneltyjä. Tilannetta ei kuitenkaan voi varsinaisesti rinnastaa arkipäivän kahvikeskusteluksi ystävien tai perheenjäsenten kesken. Juho on kertonut vuorovaikutuksen haasteita syntyvän eniten kahvihuoneessa. Vaikeuksia aiheuttaa pienehkö tila ja monen ihmisen tuottama yhtäaikaista ääniä. Juho on kertonut, että ennen kuulokojeen saamista hän on satunnaisesti joutunut poistumaan kahvihuoneesta siellä vallitsevan hälyn vuoksi. Kuulokojeen saatuaan hän ei ole enää joutunut poistumaan huoneesta, mutta häly vaikeuttaa edelleen välillä kuulemista. Juholla on kuulokojen molemmissa korvissa. Juhon työkaverilla Kaijalla on myös kuulokoke, jota hän ei kuitenkaan ole käyttänyt. Juho ja Kaija keskustelevat aiheesta. Oteesta on nähtävissä kuulemisen ongelmasta implikoivia merkkejä sekä keskustelukumppanin reaktio vuorovaikutuksen ylläpitämiseksi.

Otteesta on nähtävissä merkkejä kuulemisen ongelman ilmaantumisesta, mutta varsinaista vuorovaikutuksen katkosta tilanteesta ei synny.

Kuva 2. Kahvihuonetilanteen istumajärjestys



01. KA: mutta tota (0.4) mutta mutta (0.4) täytyy kattoo mun pitää vaihtaa (merkkiä),
02. (0.6)
03. JU: mikä se oli se koje mitä sä kokeilit?
04. KA: mikrosalin.
05. JU: joo mä en tunne näitä,
JU: [((Juho kääntää hieman vasenta korvaa Kaijaa kohti))]
06. KA: no se oli [semmonen (0.2) yhtä pieni ku sulla (0.2) mutta tota (0.2) pitää kat[toa
KA: [((Kaija nojaa eteenpäin, katsoo muihin puhujiin ja nojautuu takaisin))]
07. KA: vähän semmonen semmonen missä on vähän fiksumpi se (.) vinkumisen esto-ohjelma.
08. (0.4)
09. JU: nii kojeellaki vois sitte korjata sitä asiaa.
10. KA: (--)
11. (0.8)
12. JU: joo joo [ja se,
JU: [((Juho kumartuu eteenpäin ja kääntää toista korvaa Kaijaan päin

13. KA: [ja tuol on hankala ku [tutkii lapsia (0.2) [ku en kuule sen mitä tulee
 KA: [((Kaija vaihtaa asentoaan niin, että istuu
 suoraan Juhoa kohti ja elehtii käsillä))
14. KA: kaiuttimista se ääni ne hiljaset äänet nii et mä oon aatellu et onko mulla nappulat oikein tässä
 15. (0.2)
16. KA: ku mä en kuule.
 17. (0.2)
18. CC: mm.
19. JU: ethän sä oikeesti sieltä paljo [mitään ääntä,
 20. KA: [nii ja paljoki on sitä et joku on tehny tutkimusta sillä
21. KA: ja ei oo laittanu perusasentoon niitä et siel on jääny joku nappula toiminto päälle.
 22. JU: luulee tutkivansa mut ei tutkikkaan.
23. KA: nii [nii?
 24. CC: [nii.
25. KA: nii ja luulee et no ei tää mitään [kuule ku mä en kuule sitä että mitä sieltä kuuluu.
 JU: [((Juho palaa takaisi perusasentoon nojaten selkänojaan))
26. (0.4)
27. JU: jhoo (0.2)) kyl sun pitäs pitäs saaha (.) saaha toimiva koje ilman muuta.
28. KA: joo onhan niitä mitä vaan että pitää ottaa se asia niin nyt,

Ensimmäinen vihje kuulemisen haasteesta ilmenee rivin 5 jälkeen, kun Juho kääntää hieman oikeaa korvaansa puhujaa eli Kaijaa kohti. Heti Juhon pään liikkeen jälkeen Kaija kumartuukin hieman eteenpäin samalla katsoen pöydän päässä istuvia työkavereita, jotka puhuvat keskenään kovalla äänellä. Kaija palaa takaisin nojaamaan selkänojaan ennen kuin saa riveillä 6 ja 7 olevaa puheenvuoroaan loppuun. Kuulemisen ongelma tulee uudelleen näkyväksi rivin 12 jälkeen, kun Juho käyttää jälleen multimodaalista viestintää osoittaakseen vuorovaikutuksessa ilmenneen haasteen. Haasteen ilmaantumista edeltää Kaijan ja Juhon itsensä päällekkäispuhunta riveillä 12 ja 13. Päällekkäispuhunnan tai puheen ja toiminnan samanaikaisuuden voidaankin ajatella aiheuttavan kuulemisen ongelmia (Haakana 2011, 48). Lisäksi Kaija hiljentää puheääntään jatkaessaan omaan puhettaan päällekkäispuhunnan jälkeen.

Toisaalta osoittaakseen kuulemisen ongelman ilmaantuminen, mutta myös kuullakseen paremmin, Juho kääntää oikeaa korvaa puhujaa eli Kaijaa kohti kumartuen samalla reilusti Kaijaan päin. Näin ollen Juho käyttääkin ongelmakeskeistä selviytymisstrategiaa pyrkiessään ratkaisemaan tilanteen nojautumalla eteenpäin ja kääntämällä ehkä paremmin kuulevaa korvaa puhujaan päin. Kaija vastaa jälleen Juhon eleisiin muuttamalla asentoaan siten, että hän ”avaa rintakehäänsä” voimakkaasti Juhoa kohti. Näin Kaijan asento on kohtisuoraan Juhoon päin. Kaija alkaa myös elehtiä käsillään

selittäessään omasta kuulo-ongelmastaan riveillä 13–16 olevaa. Kun Kaijan puheenvuoro lähenee päätöstään rivillä 26, Juho palaa takaisin nojaamaan selkänojaan eli takaisin perusasentoon (home position). (ks. Kendon 1990, 248–249.) Sekä Juho että Kaija käyttävät kehonkieltä vuorovaikutustilannetta uhkaavassa katkoskohdassa. Rivin 12 jälkeen Juho kumartuu voimakkaasti kohti Kaijaa, jonka jälkeen Kaija vaihtaa asentoaan suoraan Juhoa kohti. Kendonin (1990) mukaan muutokset asennossa ovatkin keinoja osoittaa osallisuutta vuorovaikutustilanteessa. Varsinaista vuorovaikutuksen katkosta ei tässä vuorovaikutustilanteessa synny. Juhon puheenvuoro Kaijan puheenvuoron jälkeen rivillä 19 ja 23 osoittavat, että Juho on kuullut mitä Kaija on sanonut.

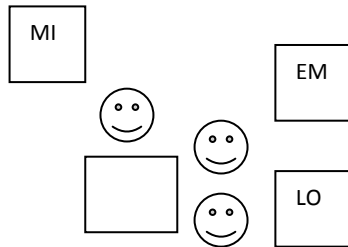
Otteesta nähdään hyvin, miten kuulokojeen käyttäjä Juho käyttää multimodaalista viestintää osoittaessaan kuulemisen haasteen ilmaantumisen samalla pyrkien ylläpitämään vuorovaikutusta multimodaalisen selviytymisstrategian avulla. Verrattuna muihin videoaineiston otteisiin, Juhon keskustelukumppani Kaija vastaa huomattavan selkeästi Juhon multimodaalisiin vihjeisiin omalla toiminnallaan. Koska Kaija työskentelee terveysalalla, voidaan olettaa, että hän ammattinsa puolesta on tottunut olemaan vuorovaikutuksessa huonokuuloisten kanssa. Näin ollen Kaija saattaa herkemmin huomata kuulemisen ongelmasta implikoivia vihjeitä ja mukauttaa omaa toimintaansa näiden vihjeiden mukaan. Tämän kaltainen multimodaalisten vihjeiden tarkkailu ja oman toiminnan mukauttaminen vihjeiden ilmenemisen tai niiden puuttumisen mukaan on tyypillistä huonokuuloisen keskustelukumppaneille (ks. Skelt 2006; Pajo & Klippi 2013). Vuorovaikutustilanteessa syntynyt kuulemisen haaste ja uhka intersubjektiivisuuden särkymisestä saadaan käsiteltyä kuulokojeen käyttäjän ja tämän keskustelukumppanin yhteistoiminnalla.

5.3. Opetustilanteen haasteet ja strategiat: puheopetustilanne T103

Alla olevassa otteessa on meneillään kahden lapsen puheopetustilanne. Kuulokojeen käyttäjä Mia on haastatteluissa kertonut puheopetuksen olevan haasteellisimpia tilanteita kuulokojeen käytön kannalta. Hän kertoi, että kuulokojeen ominaisuudet eivät riitä eri äänteitä erottamiseen toisistaan. Mia on kertonut haastattelussa myös vahvistaneensa väärää r-kirjainta puheopetuksessa juuri kuulokojeen aiheuttaman väärinkuulemisen vuoksi. Mia olikin tehnyt tietoisin valinnan, ja jättänyt kuulokojetta opetustilanteissa. Kuvaamishetkellä Mialla oli kuulolaite käytössä molemmissa korvissa. Puheopetukseen osallistuvat opettaja Mia (MI), Emmi (EM) ja Lotta (LO). Vuorovaikutustilannetta säätelevät opetustilanteen institutionaaliset normit, jolloin esimerkiksi opettaja kysyy tai kehottaa oppilaita tekemään jotakin ja oppilaat vastaavat tai toimivat pyydetyllä

tavalla. Alla olevassa otteessa on nähtävissä Mian haastatteluissa kertomia vuorovaikutuksen haasteita sekä hänen käyttämiään selviytymisstrategioita.

Kuva 3: Opetustilanteen istumajärjestys



01. MI: anna Lotta mä kokeilen sitä (.) sun suuhun tällä avaa suuta vähäsen (0.4)
02. tohon kohtaan noin ja nyt suristaan,
03. (0,2)
04. MI: dzzrr[rrrr dzzzzzz
05. LO: [dzzzz
06. EM: [°dzss°
07. (0.6)
- MIA: ((Mia kääntää vasemman korvansa tyttöjä kohti, räpyttelee silmiään katsoen yläviistoon ja kääntää päänsä takaisin perusasentoon))
08. MI: suriskaas vähän kovemmallalla äänellä että mä kuulen et mihin kohtaan se,
09. (0.4)
10. LO: dszszzz
11. MI: hyvä (0.2) koitas vielä?
12. (0.4)
13. MI: tuo kieltä eteenpäin (0.6) siihen (0.2) nyt surise.
14. EM: dszsszss
15. MI: voimakkaammin (0.4) oikeen (.) kiukkunen ampiainen,
16. MI: dzzrzrz dzzrzz dzsszss
rivejä poistettu (tutkijan kommentti)
17. MI: sanokaa perässä dzaa (0.2) ei yhtä aikaa mun kans vaan (0.2) mä sanon ensin
- 18 ja sitte te toistatte
19. (0.4)
20. MI: dzaa
21. LO: [dzaa
22. EM: [dzaa
23. MI: dzii
- MI KATSE: [X(Emmi) ((Mia katsoo Emmiin))
24. LO: [dzii

25. EM: [dzii
MI KATSE: [X(Emmi) ((Mia kallistaa päätään tavoittaakseen Emmin katseen))
26. MI: dzoo
EM KATSE: [X(Mia) ((Emmi katsoo Miaan))
27. EM: [dzoo
28. LO: [dzoo
29. MI: Emmi sano lujemmalla äänellä (0.4) jooko,
30. MI: dzee
31. LO: [DZEE
32. EM: [dzee

Opetustilanteet sinällään ovat haastavia huonokuuloisille, sillä kyseisiä tilanteita ei voi välttää tai sivuuttaa. On myös äärimmäisen tärkeää, että opettaja antaa oppilaille oikeita vastauksia ja esimerkiksi puheopetustilanteessa vahvistaa lapsen tuottaman äänten oikeaksi tai vääräksi. Kuten otteesta huomataan, Mialla on selkeitä vaikeuksia kuulla tai tunnistaa lasten tuottamat äänteet. Tilanne on kuulemisen kannalta haastava jo siinäkin mielessä, että lapset puhuvat ja tuottavat äänteitä hiljaisella äänellä.

Ensimmäiset merkit kuulemisen ongelmasta ilmenevät rivin 7 jälkeen multimodaalisten eleiden muodossa. Mia kääntää vasemman korvansa oppilaita kohti, räpyttelee silmiään ja katsoo yläviistoon ikään kuin osoituksena kuuntelemaan keskittymisestä. Kyseiset eleet toimivat sekä kuulo-ongelman ilmaisijana että selviytymisstrategiana. Tämän jälkeen Mia käyttää ongelmakeskeistä, kielellistä selviytymisstrategiaa rivillä 8 pyytäessään oppilaita surisemaan ”vähän kovemmalla äänellä”. Tässä kohtaa kuulemisen haaste tuodaan eksplisiittisesti ilmi. Mia onkin haastatteluissa kertonut käyttävänsä eniten kielellisiä selviytymisstrategioita vuorovaikutustilanteissa. Seuraava merkki kuulemisen haasteesta ilmenee rivin 23 jälkeen, jolloin Mia kohdistaa katseensa Emmiin. Rivin 25 jälkeen Mia katsoo uudelleen Emmiin kallistaen samalla päätään tavoittaakseen alaspäin katsovan Emmin katseen. Adam Kendonin (1990) mukaan katseen tehtävänä on omien aikomuksien esittämisen lisäksi tarkkailla keskustelukumppania. Voidaankin ajatella, että Mia pyrkii tavoittamaan Emmin katsekontaktin saadakseen Emmin huomion kohdistumaan itseensä ja tulossa olevaan Emmille suunnattuun pyyntöön. Emmi vastaakin Mian katsekontaktin hakuun katsoen Miaan toistaen samalla pyydetyn äänten. Tavoitettuaan Emmin katseen Mia käyttää jälleen kielellistä strategiaa ja pyytää Emmiä sanomaan kovemmalla äänellä. Vasta toisen pyynnön jälkeen oppilaat toistavat kovemmalla äänellä Mian tuottamat äänteet.

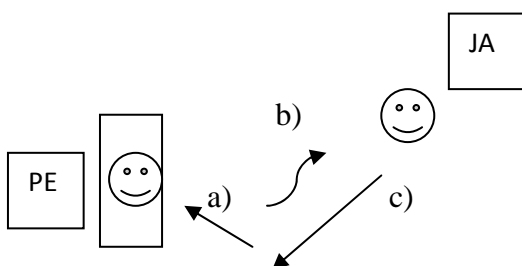
Mia on haastatteluissa ja kuulokeskuskäynneillä kertonut, että kuulokojeen ominaisuudet eivät riitä puheäänteiden erotteluun. Yllä olevassa otteessa jääkin tulkinnanvaraiseksi se, pyytääkö Mia oppilaita toistamaan äänteet huonokuuloisuuden vuoksi vai siksi, että hänen on vaikea erottaa onko äänteet tuotettu oikein. Joka tapauksessa ote todentaa Mian haastatteluissa ja kuulokeskuskäynneillä kertomia haasteita ja selviytymisstrategioita.

5.4. Etäisyys ja tila kuulemisen haasteena sekä käytetyt strategiat: työtilanne ulkona T007

Otteen alussa työtilanteessa on kaksi henkilöä: kuulokojeen käyttäjä Pertti (PE) ja hänen työkaverinsa Ossi. Ossin poistuessa tilanteesta Pertin seuraan tulee toinen työkaveri Jari (JA). Pertti purkaa talon seinästä lautoja. Taustalla kuuluu välillä työkoneiden ääntä. Miehet eivät varsinaisesti työskentele vierekkäin, vaan he vaihtavat paikkaa työtehtävien vaatimien tarpeiden mukaan. Alla olevassa otteessa vuorovaikutuksen haaste ilmaantuu silloin, kun kuulokojeen käyttäjä Pertti on tekemässä omaa työtehtäväänsä seisten matalahkolla tellingillä ja työkaveri Jari saapuu tilanteeseen jääden vähän matkan päähän pukemaan työhanskoja.

Pertti on haastatteluissa kertonut kohdanneensa runsaasti vaikeuksia työelämän vuorovaikutustilanteissa erityisesti ennen kuulokojeen saamista. Huonokuuloisuus on aiheuttanut ongelmia jopa siinä määrin, että työkaverit olivat jättäneet kertomatta asioita Pertille. Pertti kokee kuulokojeen auttaneen huomattavasti, mutta kuulokoje ei ole poistanut kaikki ongelmia, kuten alla oleva ote osoittaa.

Kuva 4. Työtilanne ulkona



01. OS: täytys kysyä sitä ilmastointia sitä,
02. (2.0)
03. PE: jaa niin tonne alapohjaan.
04. OS: niin,
05. (0.4)
06. PE: niin kylä se varmaan ois,

07. OS: että tuleeko sitä (kuka sen laittaa).
08. PE: (laittaa kahteen (0.4) kummallekkin puolelle).
09. OS: joo.
10. (6.0)
11. PE: että pikkusen vaihtus keli tuola (.) alhaalla.
12. OS: nii,
(Jari tulee paikalle ja Ossi poistuu)
13. PE: ny jari pomo tuli paikalle.
14. JA: jaa (.) tuli vai,
15. PE: ois tässä äsken tarvittu tietotaitoa.
16. (2.0)
17. JA: mitäs tietotaidosta sanoit?
18. PE (--) ((Pertti kumartuu eteenpäin))
- JA: ((Jari kääntyy ja kävelee muutaman askeleen pois päin Pertistä))
19. PE: anteeks?
20. JA: häh?
21. PE: mitä sanoit, ((Pertti heilauttaa kättään))
22. (3.0)
23. JA: ei mitään.
24. JA: heh he he
25. PE: heh heh heh
(Jari kävelee Pertin ohi omalle työpisteelleen katsoen hymyillen kameraan))
26. (7.0)
27. JA: olikse Sami vai kuka laittanu?
28. (2.0)
29. PE: kylä se hyvin siihe sopii.
30. JA: jaa.

Yllä olevasta otteesta näkyy selkeä katkos Pertin ja Jarin vuorovaikutuksessa, mikä lopulta johtaa siihen, että ongelman aiheuttanut puheenvuoro jää kokonaan käsittelemättä. Katkos syntyy rivillä 15, kun Pertti esittää puheenvuoron ”ois tässä äsken tietotaitoa tarvittu”. Puheenvuoronsa aikana Pertti nousee muutaman askelman matalahkolle tellingille (a). Ennen puheenvuoron päättymistä Jari kääntyy ja kävelee muutaman askeleen pois päin Pertistä (b). Jari kävelee edelleen muutaman askeleen pois päin Pertistä ja samalla kysyy ”mitäs tietotaidosta sanoit” osoittaen kuulleen ainakin osan Pertin puheenvuorosta. Seuraavat neljä riviä (17–20) sisältävät tutkijalle epäselvän kommentin sekä Pertin että Jarin korjausaloitteita, joiden aikana he seisovat muutaman metrin päässä toisistaan kasvot toisiinsa päin. Ongelmakeskeisten kielellisten strategioiden lisäksi Pertti käyttää multimodaalisia eleitä kumartamalla ylävartaloaan Jannea kohti ja heilauttamalla kättään. Pertin

viimeisen korjausaloitteen jälkeen ”mitä sanoit” Jari pitää pitkähkön tauon (2.6 s.) samalla kävellen Perttiä kohti. Päästyään Pertin kohdalle hän sanoo ”ei mitään” katsahtaen samalla kameraan, mutta ei Perttiin (c). Jarin puheenvuoro ”ei mitään” on tuotettu painottaen sanaa ei ja laskeva intonaatio osoittaa asian olevan hänen kohdaltaan loppuun käsitelty.

Puheenvuoron jälkeen Pertti naurahtaa hieman ja Janne kävelee hymyillen toiselle työpisteelle katsoen samalla kameraan. Naurua voidaan käyttää vuorovaikutuksessa esimerkiksi arkaluontoisten asioiden käsittelyssä (Haakana 2001, 213). Näin Pertin ja Jannen naurahdukset Jarin kommentin (rivi 23) jälkeen voidaan tulkita arkaluontoisen asian käsittelyn päättämiseksi. Huonokuuloisuus siis näyttäytyy vuorovaikutustilanteessa arkaluontoisena asiana, ja lisäksi huonokuuloisuuden aiheuttama vuorovaikutuksen melko hankalaksi luokiteltava katkos uhkaa kasvojen menetystä. Yhdessä tuotettu nauru voikin olla keino osoittaa yhteisen ymmärryksen säilymistä katkoksesta huolimatta. Huomioitavaa on, että kyseisessä tilanteessa vuorovaikutuksen katkosta ei saada korjattua ja Pertin puheenvuoro ”ois tässä äsken tietotaitoa tarvittu” jää käsittelemättä. Voidaan myös pohtia, miksi Janne ei ollut halukas selvittämään tilannetta loppuun. Kuten edellä totesin, Pertti kertoi haastatteluissa jääneensä työpaikalla ulkopuoliseksi kuulo-ongelman vuoksi. On mahdollista, että Jannen haluttomuus liittyikin juuri tähän, toisin sanoen jatkuvat vuorovaikutuksen katkokset rasittavat myös Pertin työkaveria Jannea. Vaikka katkos itsessään jää käsittelemättä, vuorovaikutustilanne Pertin ja Jannen välillä jatkuu riviltä 27 uudesta aiheesta.

5.5. Näkymätön kuulo-ongelma?

Edellä olevat aineisto-otteet ovat esimerkkejä kuulokojeen käyttäjien kertomista kuulemisen kannalta haasteellisista tilanteista, haasteiden ilmenemisestä työelämän vuorovaikutustilanteissa ja kuulokojeen käyttäjien käyttämistä strategioista. Otteet siis osaltaan todentavat sen, mitä kuulokojeen käyttäjät haastatteluissa ja kuulokeskuskäynnillä ovat kertoneet. Kuten ennen analyysin aloittamista oletinkin, vihjeitä kuulemisen ongelmasta ja jopa selkeitä vuorovaikutuksen katkoksia oli nähtävissä autenttisissa työelämän vuorovaikutustilanteissa. Samoin huonokuuloisten raportoimia selviytymisstrategioita oli löydettävissä.

Videoaineistoa kertyi yhteensä 8 tuntia 10 minuuttia. Suurin osa aineistosta koostui kokoustilanteista, jotka huonokuuloiset ovat nostaneet kuulemisen kannalta haastavimmiksi vuorovaikutustilanteiksi niin tässä kuin aiemmissakin tutkimuksissa. Tähän huomioon perustuen on kuitenkin relevanttia ja tutkimuksen kannalta erityisen tärkeää todeta, että aineistosta oli

löydettävissä varsin vähän vuorovaikutuksen katkoksia tai edes vihjeitä kuulemisen ongelmista. Tätä tutkimustulosta voidaan tietysti arvioida pohtimalla, ovatko käytetyt menetelmät olleet parhaat mahdolliset kyseisen ilmiön tutkimiseen. Toisaalta, perustuen aiempiin tutkimuksiin (esim. Skelt 2006; Pajo 2013) keskustelunalayyttisen menetelmän työkalut yhdistettynä multimodaaliseen analyysiin ovat osoittaneet toimivuutensa nimenomaan kuulo-ongelman tutkimisessa vuorovaikutustilanteissa. Videoaineiston analyysissä esitetyt otteet tai pikemminkin niiden määrällinen osuus analyysissä, saattaa antaa lukijalle mielikuvan, että huonokuuloisuuden aiheuttamat haasteet ja strategiat näkyvät videoaineistossa selkeästi. Näin ei kuitenkaan ole, sillä kuten aiemmin mainitsin, videoaineiston koko huomioiden kerrottuja vuorovaikutuksen haasteita ja selviytymisstrategioita näkyi hyvin vähän.

Vastoin odotuksiani, vuorovaikutuksen katkoksia ja erityisesti huonokuuloisten kertomia kielellisiä strategioita (esimerkiksi korjausaloitteita) tai selkeitä vihjeitä kuulemisen ongelmasta oli videoaineistosta löydettävissä vain muutamia. Koko aineistosta selkeitä vuorovaikutuksen katkoksia löytyi kaikista analysoimistani videoinneista 14. Näitä katkoksia kuvastavat korjausaloitteet, epäröinnit ja pitkät tauot edeltävän puheenvuoron jälkeen sekä epärelevantit vastaukset edelliseen puheenvuoroon nähden. Selkeitä kuulemisen ongelmia tai vihjeitä kuulemisen haasteista löytyi monenkeskisistä tilanteista sekä tilanteista, joissa taustamelu, tila tai etäisyys vaikuttivat vuorovaikutukseen. Usein haasteita aiheuttavat tekijät nivoutuivatkin yhteen siten, että esimerkiksi kokoustilanteessa kuulemisen ongelma näyttäytyi silloin, kun tilanteessa muuten oli hälyä tai katkosta edelsi päällekkäispuhunta. Haastaviksi tilanteiksi haastatteluissa kerrottiin myös puhelimessa puhuminen ja vieraalla kielellä puhuminen. Aineistossa oli yksi videointi puhelimessa tapahtuvasta vuorovaikutustilanteesta, jossa ei kuitenkaan ollut löydettävissä katkoksia tai vihjeitä kuulo-ongelmasta. Tutkittavalla oli tilanteessa käytössään kuulokoje, jonka tulkitsen osaltaan vaikuttaneen kuulemisen helpottumiseen. Vieraalla kielellä käytyjä keskusteluja videoaineistossa ei ollut.

Haastatteluissa ja kuulokeskuskäynnillä kaikki tutkittavat kertoivat kuulo-ongelman ilmaantuessa käyttävänsä kielellisiä strategioita. He esimerkiksi kertoivat pyytävänsä puhujaa toistamaan aiemmin sanotun tai pyysivät puhujaa puhumaan kovemmalla äänellä. Huolimatta siitä, että kaikki tutkittavat kertoivat ensisijaisesti käyttävänsä kielellisiä strategioita, aineistossa oli löydettävissä niitä vain neljän (4) tutkittavan työelämävideoissa. Osa haastatteluista kertoi käyttävänsä kielellisistä strategioista esimerkiksi kuulo-ongelmasta kertomista. Aineistosta ei kuitenkaan ollut löydettävissä yhtäkään tällaista tilannetta. Toisaalta, kuten Markku Haakana (2011, 39.) toteaa, institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa korjausaloitteita käytetään arkikeskusteluihin verrattuna

huomattavasti harvemmin. Koska avoimet korjausaloitteet ovat tyypiltään melko tuttavallisia, voisikin ajatella, että institutionaalisissa vuorovaikutustilanteissa käytettäisiin enemmän sellaisia vaihtoehtoja, kuten ”anteeksi, voisitko toistaa”. Näitäkään ei Haakanan mukaan juuri esiinny institutionaalisissa tilanteissa. On siis mahdollista, että työelämän vuorovaikutustilanteissa käytetään vähemmän kielellisiä strategioita niiden institutionaalisen luonteen vuoksi.

Kahden tutkittavan kohdalla kielellisiä strategioita, erityisesti avoimia korjausaloitteita oli kuitenkin löydettävissä useampia, mikä osaltaan saattaa liittyä kyseisten henkilöiden kuulo-ongelman tasoon. Merkille pantavaa on myös se, että toinen henkilöistä nosti selviytymisstrategiakseen tilallisen modaliteetin käytön. Haastavissa vuorovaikutustilanteissa hän kertoi pyrkivänsä asettumaan niin, että kuulokojekorva olisi puhujiin päin. Mielenkiintoinen huomio on kuitenkin se, että analysoidessani kyseisen henkilön kokoustilannetta huomasin hänen asettuneen tilaan juuri päinvastoin. Tutkittava oli siis asettunut siten, että kuuleva korva (vasen) oli sinne suuntaan, missä muut kokouksen osallistujat eivät olleet. Tämä saattaakin selittää sitä, miksi kokouksessa oli nähtävissä useampia kuulemisen ongelmia. Toisaalta syy, miksi tutkittava oli asettunut juuri niin, ei ole tiedossa sillä kokouksen osallistujat istuivat paikoillaan kuvauksen alettua. Saattaa siis olla, että tilaan asettuminen toivotulla tavalla ei ollut muiden istumajärjestyksen vuoksi mahdollista. Osa haastateltavista kertoi hyödyntävänsä kuulokojeen ominaisuuksia haastavissa vuorovaikutustilanteissa. He esimerkiksi kertoivat säättävänsä kojeen äänenvoimakkuutta tilanteen mukaan sopivammaksi. Videoaineistossa ei kuitenkaan ollut löydettävissä yhtäkään tällaista tilannetta. On kuitenkin muistettava, että vaikka analyysin kohteena olleissa videoiduissa vuorovaikutustilanteissa tämä strategia ei ollut nähtävissä, se voi kuitenkin ilmetä jossakin toisessa videonnin ulkopuolelle jääneessä tilanteessa.

Aiempien tutkimuksien perusteella (esim. Larochen, Garcia & Barrette 2000; Hinhede 2011) huonokuuloiset käyttävät vuorovaikutustilanteissa eniten emotioikeskeisiä, niin sanottuja vältteleviä strategioita. Omassa tutkimuksessani haastatellut kertoivat välttelevänsä haastavia vuorovaikutustilanteita tai peittelevänsä kuulo-ongelmaa, mutta ne eivät kuuluneet käytetyimpien strategioiden joukkoon. Toisaalta tämänkaltaisten strategioiden havaitseminen videoaineistosta on hankalaa, sillä strategioiden tarkoitus on toimia ilman, että niitä huomataan. Lisäksi joidenkin strategioiden analysoimiseen liittyy tulkinnanvaraisuus, kuten onko kuulokojeen käyttäjä esimerkiksi ohittanut aiemman puheenvuoron peittääkseen kuulo-ongelmaansa vai siksi, että puheenvuoro ei syystä tai toisesta ole vaatinut vastakommenttia. Videoaineistossa oli kuitenkin löydettävissä joitakin sellaisia kohtia, jotka voidaan tulkita kuulo-ongelman peittelyksi (esimerkiksi ote 5.2.2.). Sen lisäksi, että huonokuuloiset itse esimerkiksi ohittavat kuulematta jääneitä

keskustelun kohtia, myös heidän keskustelukumppaninsa sivuuttavat monia tällaisia kohtia välttääkseen vuorovaikutuksen katkoksia ja toisaalta suojellakseen huonokuuloisen henkilön kasvoja (Skelt 2007, 3413). Korjausjäsenyyksen käytössä on aina se riski, että korjaussekvenssien pituus ja monimutkaisuus sekä korjauksen mahdollinen epäonnistuminen uhkaavat sujuvaa vuorovaikutusta ja intersubjektiivisuuden säilymistä (Skelt 2012, 57).

Yksi syy huonokuuloisuuden aiheuttamien haasteiden ja erityisesti kielellisten selviytymisstrategioiden näkymättömyyteen videoaineistossa saattaa olla se, että kaikilla haastatelluilla oli käytössään kuulokoje. Vaikka useat haastatellut kertoivat haastatteluissa kohtaavansa edelleen vuorovaikutuksen haasteita, niiden kerrottiin pääsääntöisesti vähentyneen kuulokojeen käytön myötä. Kuulemisen ongelmia todennäköisesti on vähemmän kuin ennen kuulokojeen saantia. Koska huonokuuloisuus kehittyy hitaasti ajan kuluessa, siihen liittyvistä ongelmista ja erityisesti sen hallitsemiseen liittyvistä strategioista saattaa myös muotoutua opittu tapa. Esimerkiksi välttämiseen tai huonokuuloisuuden peittelyyn liittyvät strategiat saattavat jäädä käyttöön vuorovaikutustilanteissa, vaikka kuulokoje on jo käytössä. (Koskela ym. 2013, 48–49.) Lisäksi voidaan ajatella, että kuulokojeen saaminen itsessään saattaa vaikuttaa kuulemisen haasteiden esiintuomiseen. Kuulokojeen saatuaan keskustelukumppanit saattavat esimerkiksi odottaa, että huonokuuloinen pystyy kuulokojeen saatuaan toimimaan vuorovaikutustilanteessa normaalikuuloisen tapaan. Näin ollen kuulokojeen käyttäjät pyrkivät välttämään sellaista toimintaa, joka paljastaisi kuulo-ongelman olevan edelleen läsnä. Kuten Lingsom (2008, 11) toteaa, näkymättömän vamman omaaviin kohdistetaan usein odotus ”normaalista käyttäytymisestä”. Jos kyseinen odotus kohdistetaan huonokuuloisuuden aiheuttaman näkymättömän vamman omaaville henkilöille jo ennen kuulokojeen saantia, sama odotus todennäköisesti vahvistuu entisestään henkilön saatua kuulokojeen käyttöönsä.

6. TUTKIMUKSEN ANTI

Seuraavissa luvuissa esittelen tutkimukseni keskeisimmät tulokset ja peilaan tuloksiani niin aiempaan tutkimukseen kuin taustateorioihinkin. Viimeinen luku sisältää tutkimuksen arviointia sekä mahdollisia jatkotutkimustarpeita.

6.1. Yhteenveto tuloksista

Tässä tutkimuksessa olen selvittänyt, millaisia vuorovaikutuksen haasteita kuulokojeen ensikäyttäjät raportoivat kohdanneensa työelämän vuorovaikutustilanteissa ennen kuulokojeen saamista ja kuulokojeen saamisen jälkeen sekä millaisia selviytymisstrategioita he kertovat käyttävänsä näissä tilanteissa. Lisäksi olen tutkinut, miten nämä vuorovaikutuksen haasteet ja strategiat näkyvät autenttisissa työelämävideoinneissa.

Pro gradu -tutkielmani liittyy Suomen Akatemian rahoittamaan monitieteiseen ”Kommunikointi kuulokojeen avulla. Vertaileva tutkimus kuulovikaisten henkilöiden kuulokojekuntoutuksen tuloksellisuudesta ja kuulokojeen käytöstä vuorovaikutustilanteissa” (2011-2014) tutkimushankkeeseen. Hankkeessa on jo aiemmin selvitetty kuulokojeen käyttäjien kohtaamia vuorovaikutuksen haasteita sekä heidän käyttämiään selviytymisstrategioita. Oma tutkimukseni kohdistuu tämän tiedon syventämiseen ja ennen kaikkea näiden haasteiden ja strategioiden todentamiseen käytännön toiminnassa. Tutkimukseni aineisto koostuu kuulokojeen käyttäjille tehdyistä haastatteluista ja kuulokeskuskäynneistä sekä aidoista työelämän vuorovaikutustilanteiden videoinneista. Haastattelu- ja kuulokeskuskäyntien aineiston analyysissä käytän sisällönanalyttistä teemoittelua ja videoaineiston analyysissä hyödynnän keskustelunalyysin ja multimodaalisen vuorovaikutusanalyysin työkaluja. Yhdistän siis tutkimuksessani kahta erilaista aineistoa ja analyysimenetelmää, näin ollen tutkimukseni hyödyntää aineisto- ja menetelmätriangulaatiota (ks. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Videoaineiston analyysissä olen etsinyt keskustelunalyysin ja multimodaalisen vuorovaikutusanalyysin työvälineitä soveltaen kuulo-ongelmasta kertovia vuorovaikutuksen katkoksia tai muita kuulo-ongelmaa ilmentäviä vihjeitä sekä selviytymisstrategioita. Vuorovaikutuksen katkokset olen Caissietä (2000) mukaillen määritellyt vuorovaikutuksessa esiin tulevaksi väärinymmärrykseksi, joka näkyy esimerkiksi korjausaloitteena tai epärelevanttina toimintana edelliseen toimintaan nähden. Etsiessäni näitä vuorovaikutuksen haasteita ilmentäviä katkoksia olen hyödyntänyt muun muassa Louise Skeltin (2006) ja Kati Pajon (2013) huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvissä tutkimuksissa esittämiä multimodaalisia toimintoja ja korjausaloitteita. Lisäksi olen kiinnittänyt huomiota puheenaiheen vaihtumisen kohtiin (ks. Caissie 2000).

Tutkimukseni perusteella huonokuuloiset kohtaavat vuorovaikutuksen haasteita työelämän erilaissa tilanteissa ja kuulo-ongelman aiheuttamat vuorovaikutuksen katkokset tai uhka yhteisen ymmärryksen murtumisesta koetaan stressaavana. Erityistä stressiä aiheuttavat monenkeskiset kokoustilanteet, joissa kuulemisen ongelman pelätään aiheuttavan työn kannalta olennaisen tiedon

menettämistä ja sitä kautta vaikeuttavan työssä selviytymistä. Kuulokojeen käyttäjät nostivat haastattelu- ja kuulokeskuskäynneillä esiin monenkeskisten tilanteiden lisäksi myös muita haasteellisia tilanteita ja kuulemista vaikeuttavia tekijöitä. Haastattelujen perusteella eniten vuorovaikutuksen haasteita aiheuttaa kanssakeskustelijan kommunikaatiotyyli. Esimerkiksi hiljainen tai nopea puheääni tai epäselvä puhe vaikeuttavat kuulemista. Erityisen haastavaksi hiljainen puheääni koettiin kokoustilanteessa. Muina vuorovaikutusta vaikeuttavina tekijöinä mainittiin taustamelu, jonka kerrottiin aiheuttavan ongelmia myös kuulokojeen saamisen jälkeen, sekä vieraalla kielellä puhuminen. Myös tilalla, missä vuorovaikutus tapahtuu, kerrottiin olevan merkitystä vuorovaikutuksen kannalta: haastaviksi koettiin suuret, avarat ja kaikuisat tilat kuten ruokalat ja koulun liikuntasali. Haastatteluaineiston perusteella kuulokojeesta koettiin olevan hyötyä, vaikka se ei poistanutkaan kaikkia vuorovaikutuksen haasteita. Työtehtävästä riippuen kuulokojeesta saatu hyöty jäi pienemmäksi kuin sen aiheuttamat haitat. Esimerkiksi meluisassa ympäristössä työskentely tai tarve erottaa tarkkoja puheäänteitä muodostuivat esteeksi kuulokojeen käytölle.

Haastavista vuorovaikutustilanteista selvittääkseen kuulokojeen käyttäjät hyödynsivät erilaisia selviytymisstrategioita. Tutkimuksessani olen jakanut kerrotut strategiat ongelmakeskeisiin- ja emootiokeskeisiin selviytymisstrategioihin Lazaruksen & Folkmanin (1984) stressiteoriaa mukaillen. Ongelmakeskeisillä keinoilla pyritään stressiä aiheuttavan ongelman, tässä tapauksessa huonokuuloisuudesta johtuvan haasteen, ratkaisemiseen ja stressin määrän minimoimiseen. Yleisimmäksi selviytymisstrategiaksi haastattelujen perusteella nousi ongelmakeskeiseksi selviytymiskeinoksi luokiteltava kielellinen strategia. Kuulo-ongelman ilmaantuessa kaikki haastatellut kertoivat käyttävänsä kielellisiä strategioita, joista eniten käytettiin avointa korjausaloitetta ("Mitä?", "Tä?" tai "Anteeksi?"). Pieni osa haastatelluista käytti strategianaan kuulo-ongelmasta kertomista vuorovaikutuskumppaneille. Muita ongelmakeskeisiä strategioita ovat haastattelujen perusteella multimodaalisten toimintojen hyödyntäminen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä sekä kuulokojeen ominaisuuksien hyödyntäminen. Multimodaalisia keinoja kertoi käyttävänsä puolet haastatelluista, joskin kyseisten keinojen automaattinen nivoutuminen kaikkeen vuorovaikutukseen myös normaalikuuloisilla voisi antaa viitteitä siitä, että multimodaaliset keinot kuuluvat jokaisen kuulokojeen käyttäjän strategiarepertuaariin. Multimodaalisiksi selviytymisstrategioiksi mainittiin esimerkiksi huulilta lukeminen ja puhujaan päin katsominen, paremmin kuulevan korvan kääntäminen puhujaan päin ja asettuminen tilanteessa kuulemisen kannalta optimaalisella tavalla. Videoaineistossa multimodaaliset strategiat näyttävät nivoutuvan

sekä puhujalle osoitetuksi vihjeeksi kuulo-ongelmasta että strategiaksi selvittää haastavasta tilanteesta.

Emootiokeskeisillä selviytymisstrategioilla pyritään vähentämään stressiä aiheuttavan tilanteen synnyttämiä negatiivisia emootioita. Haastattelu- ja kuulokeskusaineistossa emootiokeskeisiä strategioita edustavat haasteita aiheuttavien vuorovaikutustilanteiden välttely, jota kertoi tekevänsä puolet vastaajista sekä vuorovaikutuksen ylläpitämiseen ja kuulo-ongelman peittelyyn keskittyvät keinot. Haastavien tilanteiden välttely näyttää liittyvän vahvasti stigmaa aiheuttavan vamman, tässä kuulovamman, peittelyyn. Mikäli tilanteesta poisjääminen ei ole mahdollista, kuten työpaikalla usein on, muita välttelykeinoja ovat esimerkiksi puheenaiheen vaihtaminen tai keskustelusta vetäytyminen.

Videoaineiston analyysi osoitti, että vuorovaikutustilanteessa myös keskustelukumppanit osallistuvat huonokuuloisen kasvojen suojeluun. Tätä ilmentää esimerkiksi se, että keskustelukumppani näyttää havainnoivan kuulokojeen käyttäjän tuottamia multimodaalisia eleitä ja sopeuttaa toimintansa, toisin sanoen oman kehonkielensä tai puheensa tilanteen vaatimalla tavalla (ks. myös Skelt 2006; Pajo & Klippi 2013.). Näin vuorovaikutuksen molemmat osapuolet osallistuvat intersubjektiivisuuden ylläpitämiseen. Kuulokojeen käyttäjät kertoivat pyrkivänsä ylläpitämään sujuvaa vuorovaikutusta esimerkiksi sivuuttamalla aiemman puheenvuoron, esittämällä kuulleensa aiemmin sanotun tai arvaavansa mitä puhuja oli sanonut. Näiden strategioiden avulla kuulokojeen käyttäjät pyrkivät vielä kuulokojeen saatuaankin peittämään kuulo-ongelmaansa ja välttämään huonokuuloisuuden aiheuttamaa häpeää. Huonokuuloisuuden voidaan nähdä aiheuttavan monenlaisia tunteita ja lisäksi työssä ilmenevien jatkuvien vuorovaikutuksen haasteiden voidaan katsoa aiheuttavan pitkäkestoista stressiä sekä työssäjaksamisen ongelmia. Tutkimukseen osallistuneet kertoivat jatkuvan toistamaan pyytämisen ja vuorovaikutuksen katkoksen synnyttävän häpeän ja ärsytyksen tunteita. Joskus kuulo-ongelma saattoi aiheuttaa myös ulkopuolisuuden tunnetta ja jopa ryhmän ulkopuolelle jättäytymistä tai jäämistä. Negatiivisten emootioiden lisäksi osa haastatelluista kertoi kuulemisen pinnistelyn aiheuttavan väsymystä, jonka kuitenkin koettiin helpottuneen kuulokojeen saamisen myötä.

Selkeitä kuulemisen ongelmasta kertovia vuorovaikutuksen katkoksia löytyi kaikista analysoimistani videoinneista 14. Näitä katkoksia kuvastavat korjausaloitteet, kuulokojeen käyttäjän epäroinnit ja pitkät tauot edeltävän puheenvuoron jälkeen sekä epärelevantit vastaukset edelliseen puheenvuoroon nähden. Myös multimodaaliset eleet, kuten kumartuminen tai paremmin kuulevan korvan kääntäminen puhujaa kohden kielivät kuulemisen ongelman ilmaantumisesta (ks. Skelt

2006). On huomattavaa, että kaikista 14. katkoksesta yhdeksän (9) löytyy saman kuulokojeen käyttäjän työelämävideoinneista. Tämä huomioiden katkoksien määrä koko aineistoon nähden jää varsin pieneksi. Katkoksien suuri määrä kyseisen kuulokojeen käyttäjällä kertonee kuulo-ongelman vakavuudesta myös kuulokojetta käytettäessä.

Sen sijaan kuulo-ongelmaan peittelyyn kohdistuvien strategioiden etsiminen aineistosta osoittautui varsin haastavaksi, sillä niiden tarkoitus on peittää kuulemisen ongelman näkyminen vuorovaikutustilanteessa. Tällaisia peittelyyn liittyviä strategioita edustivat videoaineistossa esimerkiksi epärelevantti tai yleispätevä vastaus yhdistettynä tiettyyn multimodaaliseen toimintaan edelliseen puheenvuoroon nähden, joita aineistosta siis löytyi muutamia. Huonokuuloisuuden aiheuttamien vuorovaikutuksen katkoksien ja kuulo-ongelman näkyväksi tekemiseen liittyvien strategioiden vähyys tukeekin sitä olettamusta, että huonokuuloiset pyrkivät vuorovaikutuksessa ennemminkin peittämään kuulo-ongelmaansa kuin paljastamaan sitä. Seuraavassa luvussa vertaan tutkimustuloksiani aiempiin tutkimuksiin ja syvennän pohdintaani huonokuuloisuuden merkityksestä vuorovaikutustilanteissa.

6.2. Tulosten tulkinta ja pohdinta

Huonokuuloisuudella on todettu olevan merkittävä yhteys työssä jaksamiseen, sairauspoissaoloihin ja ennenaikaiseen eläköitymiseen (Egbert & Deppermann 2012, 2; Hietala & Lavikainen 2008, 8). Vaikka kuulovika on fyysinen vamma, sen vaikutukset kohdistuvat pääsääntöisesti sosiaaliseen elämään ja vuorovaikutukseen. Näin ollen ei olekaan yllättävää, että työelämässä huonokuuloisuuden kannalta haastavimmaksi tilanteeksi on sekä aiemmissa tutkimuksissa että omassa tutkimuksessani todettu monenkeskiset vuorovaikutustilanteet. Koska työ muuttuu tulevaisuudessa yhä enemmän vuorovaikutuspainotteisemmaksi, vuorovaikutukseen liittyvät haasteet on syytä nostaa esille. Yleisin kuulovian aiheuttaja on ikähuonokuuloisuus ja joka kolmanneksella yli 60-vuotiaalla on vaikeuksia kuulla tilanteissa, joissa on taustamelua (Marttila 2005). Mahdollisen eläkeiän noston myötä työelämässä tuleekin olemaan yhä enemmän henkilöitä, joilla on vuorovaikutusta häiritsevä kuulonalenema.

Tässä tutkimuksessa olen selvittänyt kuulokojeen ensikäyttäjien kertomia työelämän vuorovaikutuksen haasteita ja heidän käyttämiään selviytymisstrategioita. Aiempia tutkimustuloksia mukaillen (esim. Koskela ym. 2013; Hietala-Lavikainen 2010) tutkimukseni osoittaa, että huonokuuloiset kohtaavat vuorovaikutuksen haasteita erilaisissa työelämätilanteissa, joista

haastavimmaksi koetaan kokoustilanteet. Myös Linda Matthews (2011) tutkimuksen mukaan huonokuuloiset kohtaavat merkittäviä vuorovaikutuksen haasteita kokoustilanteissa. Kuulemista vaikeuttavat puhujien välimatkat sekä esimerkiksi papereiden ja muun materiaalin käsittelystä aiheutuva taustahäly. Kokoustilanteet näyttävät oman tutkimukseni perusteella aiheuttavan eniten stressiä huonokuuloisille ensinnäkin siksi, että kokoustilanteessa käsitellään usein oman työn kannalta tärkeää informaatiota. Tämän informaation menettämisen kuulemisen ongelman vuoksi tai pelkästään uhka tiedon menettämisestä koetaan haittaavan työssä selviytymistä ja sitä kautta aiheuttavan työssä jaksamisen ongelmia. Pelko työtehtävistä suoriutumattomuudesta onkin varsin perusteltua siihen peilaten, että useat tutkimukset osoittavat huonokuuloisten olevan normaalikuuloisia heikommassa asemassa työmarkkinoilla: heidän työllistymisensä on huonompaa ja heillä on usein myös matalampi tulotaso (Nachtegaal, Festen & Kramer 2011 sit. Hogan, O'Loughling, Davis & Kendig 2009).

Toiseksi, kokoustilanteeseen liitetään haastatteluaineistossani eniten häpeän ja negatiivisten emootioiden ilmauksia. Jatkuva kuulemisen ongelmasta johtuva kysely ja toistamaan pyytäminen aiheuttavat häpeän tunteita. Mahdollisesti tämän vuoksi analyysini kohteena olleissa autenttisissa työelämävideoinneissa oli varsin vähän löydettävissä esimerkiksi edellä mainittuja korjausaloitteita siitäkin huolimatta, että haastatteluissa kuulokojeen käyttäjät kertoivat yleisimmin käyttävän kielellisiä selviytymisstrategioita kuulemisen ongelman ilmaantuessa.

Lisäksi, kuten Markku Haakanan (2011) tutkimus osoittaa, institutionaalisissa tilanteissa, joita tutkimukseni työelämätilanteet edustavat, korjausaloitteita käytetään arkikeskustelua vähemmän. Kyseinen havainto on yhtenevä myös huonokuuloisen oppilaan opetustilanteeseen liittyvän tutkimuksen tuloksien kanssa (ks. Groeber & Doehler 2012). Opetustilanteessa huonokuuloinen oppilas käytti ensisijaisesti multimodaalisia eleitä pyrkiessään osoittamaan kuulo-ongelman ilmaantumista. Näin oppilas pyrki minimoimaan opetuksen häiriintymisen ja toimi luokkahuoneessa vallitsevien normien vaatimalla tavalla. Samalla tavalla kokoustilanteessa keskeyttäminen voidaan nähdä normeja ja kokouksen vuorottelujäsennystä rikkovana toimintana. Kuten haastatteluissa monet kuulokojeen käyttäjät kertoivat, jatkuva toistamaan pyytäminen ja vuorovaikutuksen keskeyttäminen koettiin häpeää aiheuttavaksi. Näin kielellisten strategioiden käyttämättömyys näyttäytyy loogisena syynä, jolla pyritään varmistamaan sujuva kokousvuorovaikutus sekä vähentämään vuorovaikutustilanteeseen liittyvää stressiä ja noloja tilanteita.

Kuulokojeen käyttäjien kertomia vuorovaikutuksen haasteita ja kuulovian paljastumiseen liittyviä selviytymisstrategioita näkyi videoaineiston koko huomioiden varsin vähän. Kuten Anette Hinheden (2011) tutkimus osoittaa, huonokuuloiset käyttävät yleisesti sellaisia selviytymisstrategioita, jotka keskittyvät kuulovian peittämiseen ja siten kuuloviasta aiheutuvan stigman välttämiseen (ks. myös Hietala & Lavikainen 2010). Myös Nancy Tye-Murray ja Shelley Wittin (1996) esittävät oman tutkimuksensa perusteella huonokuuloisten käyttävän eniten nonverbaaleja selviytymisstrategioita. Erwing Goffman (1963) käyttää kyseisestä toimintatavasta käsitettä *passing*, joka viittaa vamman peittelyyn. Huonokuuloinen siis pyrkii ”tekeytymään” normaalikuuloiseksi. Syy normaalikuuloiseksi tekeytymiseen voi olla esimerkiksi se, että kuulovian paljastumisen koetaan uhkaavan niin omaa identiteettiä ja itsetuntoa kuin sosiaalisia suhteitakin, toisin sanoen niitä keskeisimpiä elementtejä, joita ihmiset pyrkivät selviytymisstrategioiden avulla suojaamaan (Lazarus & Folkman 1984, 32). Hinheden (2011) mukaan huonokuuloiset käyttävätkin huomattavasti enemmän resursseja kuulovian peittämiseen kuin esimerkiksi kommunikaation aktiiviseen kehittämiseen. Kuulovian peittelyyn liittyvien keinojen lisäksi kuulokojeen käyttäjät kertoivat käyttävänsä strategioinaan muun muassa multimodaalisia eleitä. Yhtäältä näitä eleitä käytettiin selviytymisstrategiana, toisaalta keskustelukumppanille osoitettuna vihjeenä kuulemisen ongelman ilmaantumisesta. Videoaineiston analyysin perusteella voidaan todeta, että myös keskustelukumppanit osallistuvat vuorovaikutustilanteessa huonokuuloisen kasvojen suojeluun. He esimerkiksi mukauttavat omaa käyttäytymistään ja puhettaan huonokuuloisen antamien sanattomien, multimodaalisten vihjeiden perusteella ja näin varmistavat vuorovaikutuksen sujuvuuden. Saman havainnon ovat tehneet myös Louise Skelt (2006) ja Kati Pajo (2013), jotka havaitsivat keskustelukumppanin seuraavan aktiivisesti huonokuuloisen antamia signaaleja ja samalla arvioivan oliko tämä kuullut edellä sanotun. Osassa aineisto-otteissa vuorovaikutuksen katkoksen aiheuttama puheenvuoro jäi kuitenkin selvittämättä korjausyrityksistä huolimatta. Tällöin keskustelu siirtyi seuraavaan aiheeseen esimerkiksi huumorin saattelemana.

Omassa tutkimuksessani olennaista on kuitenkin se, että kaikilla tutkimukseen osallistuneilla on käytössään kuulokoje. Tarve edellä esitellylle näkymättömän kuulovamman peittämiseksi ei liene perusteltua, sillä kuulokoje on tehnyt vamman näkyväksi. Yksi syy huonokuuloisuuden näkymättömyydelle videoaineistossa lieneekin se, että kuulokoje on selkeästi vähentänyt vuorovaikutuksen haasteita. Monet tutkimukseen osallistujat kertoivat kuulokojeen helpottaneen kuulemisen haasteita, mutta se ei kuitenkaan poistanut kaikkia ongelmia. Toisaalta joistakin selviytymisstrategioista on saattanut tulla vuosien saatossa opittu tapa, ja lisäksi, tarve kasvojen suojelemiseen on edelleen olemassa, vaikka kuulovamma onkin tullut työyhteisön jäsenten

tietoisuuteen. Kuulovamman peittelyyn vielä kuulokojeen saamisen jälkeenkin viittaa myös se, että kuulokojeen toivotaan olevan mahdollisimman huomaamaton. Kojeen huomaamattomuutta eivät korosta pelkästään tulevat kuulokojeen käyttäjät vaan myös kuulokeskuksessa työskentelevät audionomit, kuten Aaltosen ym. (2014) tutkimus osoittaa (ks. myös Ranta 2013). Voidaan myös ajatella, että paine kuulemiseen on kuulokojeen käyttäjille suurempi kuin niille, joilla ei ole kuulokojetta käytössään, sillä kuulokojeen käyttäjiin kohdistunee kanssaihminen taholta odotus normaalikuuloisuudesta. Näin ollen vuorovaikutuksessa ilmenevät katkokset voitaisiin kanssaihminen taholta tulkita enemmänkin ymmärtämisen kuin kuulemisen ongelmaksi.

Yleisesti ottaen kuulovioista ja sen aiheuttamista haasteista tiedetään työpaikoilla vähän, mikä osaltaan asettaa haasteita huonokuuloisille. Sen lisäksi, että työympäristön toimivuuteen tai työn sisällä tapahtuviin joustoihin ei kiinnitetä riittävästi huomiota (Hietala & Lavikainen 2010), huonokuuloiset kokevat myös kärsivänsä sosiaalisen tuen puutteesta työpaikallaan. Esimerkiksi Berth Danermarkin ja Lotta Coniavitis Gellerstedtin (2004) esittävät, että työpaikoilla johtajat eivät rohkaise huonokuuloisia miestyöntekijöitä kehittämään taitojaan samassa määrin kuin he rohkaisivat heidän normaalikuuloisia kollegoitaan. Saman tutkimuksen mukaan huonokuuloiset naiset kokivat normaalikuuloisia kollegoitaan enemmän syrjintää ja häirintää työpaikallaan. Myös omassa tutkimuksessani osa haastatelluista nosti esiin työyhteisön jäsenten huonokuuloisuuteen liittyvän tietämättömyyden tai ajattelemattomuuden. Haastatellut nostivat erityisesti esiin kanssaihminen kommunikaatitavan yhtenä suurimpana vuorovaikutuksen haasteiden aiheuttajana. He myös kokivat, ettei kuuloviasta kertomisella tai toiveella puheäänien lisäämisestä ollut juurikaan apua. Susan Lingsom (2008) toteaaakin, että näkymättömän vamman, kuten kuulovamman, omaavat henkilöt joutuvat käyttämään huomattavan paljon resursseja esimerkiksi vammasta aiheutuvista haasteista kertomiseen kuin näkyvän vamman omaavat henkilöt. Se, valitseeko kuulokojeen käyttäjä tai huonokuuloinen kuulovikaa peittävän vai sitä paljastavan strategian näyttää olevan yhteydessä ihmisen persoonallisuuteen. Kuten Richard Lazarus ja Susan Folkman (1984) esittävät, tilannetekijöiden ohella persoonallisuus määrittää millaisia strategioita eri henkilöt käyttävät stressiä vähentääkseen. Esimerkiksi omassa tutkimuksessani kuulokojeen käyttävät viittasivat omaan persoonaansa kuvatessaan, miten he ovat tuoneet kuulovikaansa esille. Toisaalta, kuuloviasta kertomisen koettiin lieventävän kanssaihminen ennakkoluuloja ja vähentävän riskiä tulla leimatuksi ”tyhmäksi”.

Kuulokojeen käyttäjien ja yleisesti huonokuuloisten yksi merkittävä ”työtehtävä” näyttääkin olevan niin vuorovaikutustilanteissa syntyvän stressin kuin erilaisten emotioiden käsitteleminen sekä erilaisten selviytymiskeinojen jatkuva arvioiminen. Lisäksi huonokuuloisuus näyttää aiheuttavan

väsymistä, terveysongelmia (ks. myös Hasson ym. 2011) ja sosiaalista eristäytymistä tai työyhteisön taholta työyhteisön ulkopuolelle jättämistä. Näiden tulosten perusteella huonokuuloisuuden merkitystä yhtenä merkittävänä työuupumusta ja jopa työkyvyttömyyttä aiheuttavana tekijänä ei ole syytä vähätellä. Tutkimukseni on osaltaan avannut kuulokojeen ensikäyttäjien työelämässä kohtaamia vuorovaikutuksen haasteita ja selviytymisstrategioita, mutta ennen kaikkea se on avannut kuulokojeen käyttäjän kertoman kokemuksen ja käytännön toiminnan suhdetta. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että huonokuuloisuudesta johtuvia vuorovaikutuksen haasteita ja erilaisia selviytymisstrategioita on nähtävissä autenttisissa työelämätilanteissa. Kuitenkin on syytä todeta, että tämän tutkimuksen videoaineistosta oli nähtävissä huomattavasti vähemmän näitä haasteita ja vuorovaikutuksen katkoksia, kuin kuulokojeen käyttäjien haastattelut olisivat antaneet olettaa.

Vaikka kuulokojeen käyttäjät kertovat hyötynensä kuulokojeesta, sen käyttöönotto ei ole läheskään aina onnistunut kivuttomasti. Lisäksi joissakin työelämätilanteissa, esimerkiksi puheopetus- ja meluisissa tilanteissa, kuulokojeesta näyttää olevan enemmän haittaa kuin hyötyä. Näin ollen on perusteltua todeta, että resurssien puitteissa kuulokojekuntoutuksessa olisi kiinnitettävä entistä enemmän huomiota kuulokojeen käyttöönottoprosessiin. Yleisesti ottaen kuulokeskuskäynneillä keskustellaan varsin vähän työelämästä ja siellä mahdollisesti olevista haasteista ja tämä näyttäisikin olevan yksi kuulokojekuntoutukseen liittyvä kehittämistarve. Onnistunut kuulokojeen käyttöönottoprosessi on merkityksellistä niin kuulokojeen käyttäjälle itselleen kuin organisaation ja yhteiskunnankin tuottavuudelle. Koska tulevaisuuden työ painottuu yhä enemmän sosiaaliseen kanssakäymiseen ja eläköitymisikä nousee, kaikki työssä jaksamista tukevat tekijät on syytä huomioida.

6.3. Tutkimuksen arviointia

Tämä tutkimus on osoittanut, että vaikka kuulokojeen ensikäyttäjät kertovat kohtaavansa vuorovaikutuksen haasteita ja katkoksia, niiden näkyminen videoaineistossa oli verrattain vähäistä. Teemahaastattelu on eittämättä kyselytutkimusta parempi vaihtoehto vuorovaikutuksen haasteiden ja selviytymisstrategioiden selvittämiseen, tarkoitushan oli nimenomaan selvittää, millaisia haasteita kuulokojeen käyttäjät kertovat kohtaavansa työelämän vuorovaikutustilanteissa. Tutkimustulosta arvioitaessa voidaan kuitenkin pohtia sitä, ovatko videoaineiston analyysissä käytetyt menetöt – keskusteluanalyysi ja multimodaalinen vuorovaikutusanalyysi – olleet parhaat mahdolliset tämän ilmiön tutkimiseen. On kuitenkin syytä todeta, että Louise Skelt (2006) ja Kati Pajo (2013) ovat

ansiookkaasti käyttäneet kyseisiä menetelmiä huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvissä tutkimuksissaan. Videoaineistoa analysoitaessa on aina syytä huomioida, että tilanteen autenttisuudesta huolimatta vuorovaikutustilanteeseen vaikuttaa väistämättä videoiden läsnäolo. Omassa tutkimuksessani eri henkilöt saattoivat satunnaisesti vilkaista kameraan päin, mutta pääsääntöisesti kameroiden läsnäolo kuitenkin sivuutettiin. Kuten jo luvussa 5.1. totesin, huonokuuloisten vuorovaikutukseen liittyvää tutkimusta on pidetty haasteellisena muun muassa siksi, että tutkijan on mahdotonta täysin varmaksi tietää, johtuuko vuorovaikutuksen katkos kuulo-ongelmasta vai jostakin muusta. Tämä seikka on ymmärrettävästi otettava huomioon tuloksia luettaessa. Kuitenkin, peilaten muihin vastaaviin tutkimuksiin (esim. Skelt 2006; Pajo 2013; Pajo & Klippi 2013), vuorovaikutuksen katkoksissa on havaittavissa sellaisia yhteisiä tekijöitä, jotka näyttävät implikoivan kuulo-ongelman ilmaantumista.

Oma tutkimukseni yhdistää kahta varsin erilaista metodologiaa ja aineistoa samaa ilmiön tutkittaessa. Tätä tutkimukseni ”ominaisuutta” olen avannut enemmän luvussa 3.3.1. Kahden erilaisen menetelmän yhdistämisestä on pidetty haasteellisena tai jopa kyseenalaisena tieteellisen tiedon tuottamisen tapana esimerkiksi eri metodien erilaisten tieteenfilosofisten tausta-ajatusten vuoksi. Triangulaatiota kohtaan esitettyä kritiikkiä vastaan on kuitenkin esitetty varsin päteviä vasta-argumentteja (ks. esim. Aaltonen 1989) ja esimerkiksi Rohnerin (1977, 134 sit. Jick 1979, 604.) mukaan triangulaation vahvuus tulee esiin erityisesti siinä, että triangulaatiossa eri menetelmät kompensoivat toistensa heikkouksia ja vahvuuksia. Tutkimukseni antaa kahden erilaisen aineiston ja kahden eri metodin ansiosta eritasoista tietoa kuulokojeen käyttäjien kohtaamista vuorovaikutuksen haasteista ja heidän käyttämistään selviytymisstrategioista. Toisaalta tutkimus antaa tietoa kuulokojeen käyttäjien kokemuksista ja toisaalta näiden kokemusten ilmenemisestä käytännön toiminnassa. Nämä kaksi tulosta, kokemukset ja käytännön toiminta, eivät ole suoranaisesti yhdistettävissä toisiinsa ja yksi tutkimukseni haaste olikin se, miten haastatteluissa saatua tietoa voidaan ”etsiä” videoaineistosta. Ratkaisuna tähän ”muutin” haastatteluissa ja kuulokeskuskäynneillä kerrotut vuorovaikutuksen haasteet keskustelunanalyttisiä työvälineitä apuna käyttäen sellaiseen muotoon, että niitä oli mahdollista etsiä videoaineistosta. Näin ollen katkoksia edustivat esimerkiksi korjausaloitteet, kuulokojeen käyttäjän pitämät tauot ja epärelevantti toiminta aiempaan puheenvuoroon nähden. Selviytymisstrategioita etsiessäni tukeuduin aiempien aiheeseen liittyvien tutkimuksien tuloksiin ja kulttuurisesti sekä tieteellisesti hyväksyttyyn ymmärrykseen multimodaalisesta vuorovaikutuksesta kaikessa vuorovaikutuksessa (esim. Schegloff 1981).

Vaikka videoaineistosta oli löydettävissä varsin vähän vuorovaikutuksen katkoksia tai esimerkiksi kielellisiä selviytymisstrategioita aineiston suurehkoon tuntimäärään nähden, on muistettava, että jokaiselta kuulokojeen käyttäjältä oli käytettävissä vain muutama videoitu työelämätilanne. Näin ollen on mahdollista, että vaikka kyseisissä videoissa katkoksia ei löytyisikään, voi niitä silti joissakin muissa tilanteissa olla. Samoin selviytymisstrategioita voi olla nähtävissä muissa työelämätilanteissa, vaikka niitä näissä videoinneissa ei kyseisen kuulokojeen käyttäjän kohdalla näkyisikään. On todennäköistä, että yksi syy vuorovaikutuksen katkoksiin on se, että tutkittavilla henkilöillä oli käytössään kuulokoje. Olisikin mielenkiintoista tutkia myös sitä, onko työelämän vuorovaikutustilanteissa nähtävissä enemmän katkoksia tai selkeitä vihjeitä kuulemisen ongelmasta ennen kuulokojeen saamista. Näin saataisiin tietoa myös siitä, miten paljon ja millaisissa työelämän vuorovaikutustilanteissa kuulokojeesta todellisuudessa on hyötyä. Huonokuuloisuuden vaikutuksia työssä jaksamiseen on Suomessa tutkittu vähän. Kuitenkin, peilaten muissa maissa tehtyihin tutkimuksiin sekä oman tutkielmani tuloksiin, aiheen syvempi käsittely olisi varsin perusteltu jatkotutkimusaihe.

Tutkimukseni tulokset eivät ole suoranaisesti yleistettävissä kaikkiin kuulokojeen ensikäyttäjiin, mutta ne antavat viitteitä siitä, millaisia vuorovaikutuksen haasteita he kohtaavat, miten haasteet ilmenevät ja miten haasteita käsitellään yhteisesti vuorovaikutustilanteessa. Tutkimukseni antaa tietoa siitä, mitä seikkoja kuulokojekuntoutuksessa voisi painottaa kuulokojeen käyttöönottoprosessin parantamiseksi. Näitä seikkoja ovat esimerkiksi tiedon lisääminen kuulokojeen eri käyttöominaisuuksista erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Koska kuulokoje ei tutkimuksen perusteella ole poistanut kaikkia vuorovaikutuksen haasteita, myös vaihtoehtoisten kommunikaatiotapojen ja selviytymisstrategioiden esiin tuominen kuntoutuksessa voisi olla hedelmällistä kuulokojeen käyttöönoton tukemiseksi. Lisäksi tutkimustuloksia voi hyödyntää työpaikoilla huonokuuloisuuteen liittyvän tiedon lisäämiseksi ja siihen liittyvien erityistarpeiden, kuten kokousjärjestelyjen ja akustiikan huomioimiseksi. Tutkimuksesta saatava tietoa on relevanttia siis siksi, että onnistuessaan kuulonkuntoutus ja kuulokojeen käyttöönottoprosessi parantavat huonokuuloisten työssä jaksamista ja siten myös pidentävät työuria.

Lähteet

- Aaltonen, Rainer (1989) Naturalistinen paradigma evoluutiotutkimuksessa. Teoksessa kriittinen ajattelu aikuiskasvatuksessa. Pieksämäki: Kansanvalistusseura, 145–162.
- Aaltonen, Tarja & Aro, Jari & Laakso, Minna & Lonka, Eila & Ruusuvuori, Johanna (2013) Hahmoton häpeä ja kuulokojekuntoutus. Kuntoutus 2, 17–28.
- Andersson, Gerhard & Melin, Lennart, & Linberg Per & Scott Berit (1996) Elderly hearing-impaired persons coping behavior. International Journal Of Behavioral Medicine 3:4, 303–320.
- Bateson, Gregory (1972) Steps to an ecology of mind. Chicago: University of Chicago Press, cop. 2000.
- Bavelas, Janet Beavin & Chovil, Nicole (2000) Visible Acts of Meaning. An Integrated Message Model of Language in Face-to-Face dialogue. Journal of Language and Social Psychology 19:2, 163–194.
- Boden, Deirdre (1994) The Business of Talk. Organizations in Action. Cambridge: Polity Press.
- Bove, Frank G. & McMahon, Brian T. & Chang, Tai & Louvi, Ioanna (2005) Workplace discrimination, deafness and hearing impairment: The national EEOC ADA research project. Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation 25:1, 19–25.
- Caissie, Rachel & Dave, Andrea N. & Catherine, Donovan & Brooks, Holly & MacDonald, Shirley M. (1998) Conversational performance of adults with a hearing loss. Journal-Academy of Rehabilitative Audiology 31, 45–68.
- Caissie, Rachel (2000) Conversational topic shifting and its effect of communication breakdowns for individuals with hearing loss. The Volta Review. 102 (2), 45–56.
- Danermark, Berth & Gellerstedt, Lotta Coniavitis (2004) Psychosocial work environment, hearing impairment and health. International Journal of Audiology 43, 383–389.
- Denzin, Norman K. (1978) The Research Act. A Theoretical Introduction to Sociological Methods. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall

Ding, Herbert (1984): Vorlesungen zur Hörgeschädigtenpädagogik. Lectures on the Pedagogy of Hearing Impaired Persons. Hörgeschädigtenpädagogik. Beiheft 13. Heidelberg: Julius Groos Verlag.

Drew, Paul & Heritage, John (1992) Analyzing talk at work. Teoksessa Paul Drew & John Heritage. Talk at work. Interaction and institutional settings. Cambridge University Press: Cambridge, 3–65.

Egbert, Maria & Deppermann, Arnulf (2012) Conversation analysis. Teoksessa Maria Egbert & Arnulf Deppermann (toim.) Hearing aids communication. Integrating social interaction, audiology and user centered design to improve communication with hearing loss and hearing technologies. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung, 40–47.

Enfield, N.J. (2005) The body as a cognitive artifact in Kinship representations. Hand gesture diagrams by speakers of Lao. Current Anthropology. 46:1, 51–81.

Erber, Norman P. (1996) Communication therapy for adults with sensory loss. Victoria Australia: Clavis Publishing.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.

Eskola, Jari (2001) Laadullisen tutkimuksen juurrutustat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola & Raija Valli. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin, 133–157.

Fey, Mark E. & Warr-Leeper, Genese & Webber, Susan A. & Disner, Linda M. (1988) Repairing children's evaluation and facilitation children's clarification requests and responses. Topics in Language Disorders 8:2, 63–84.

Frese, Mihcael (2008) The changing nature of work. Teoksessa Nik Chmiel (toim.) An introduction to work and organizational psychology. A European Perspective. Malden, Mass: Blackwell. 397–413.

Garfinkel, Harold (1963) A conception of, and experiments with, 'trust' as a condition of stable concerted actions. Teoksessa O.J. Harvey (toim.) Motivation and social interaction. New York: Ronald Press, 187–238.

Goffman, Erving (1963) *Stigma. Notes on the management of spoiled identity*. New York: Simon & Shuster.

Goffman, Erving (1986) *Stigma. Notes on the management of spoiled identity*. Harmondsworth: Penguin Books.

Goffman, Erving (2012) *Vuorovaikutuksen sosiologia*. Suomentanut Kaisa Koskinen. Tampere: Vastapaino.

Goodwin Marjorie Harness (1980) Process of mutual monitoring implicated in the production of description sequences. *Sociological Inquiry* 50, 303–317.

Goodwin, Charles (1981) *Conversational Organization: Interaction Between Speakers and Hearers*. New York: Academic Press.

Groeber, Simone & Doehler, Simona Pekarek (2012) Hearing impaired adolescents in a regular classroom: On the embodied accomplishment of participation and understanding. Teoksessa Maria Egbert & Arnulf Deppermann (toim.) *Hearing aids communication. Integrating social interaction, audiology and usercentered design to improve communication with hearing loss and hearing technologies*. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung, 76–89.

Grönfors, Matti (1982) *Kvalitatiiviset kenttätutkimusmenetelmät*. Helsinki: WSOY. Teoksessa Jouni Tuomi & Anneli Sarajärvi (2002) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Haakana, Markku (2001) Laughter as a patient's resource. Dealing with delicate aspects of medical interaction. *Interdisciplinary Journal for the Study of Discourse* 21, 1-2, 187–219.

Haakana, Markku (2011) Mitä ja muut avoimet korjausaloitteet. *Virittäjä* 1, 36–67.

Hakulinen, Auli (1995) Johdanto. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 13–17.

Hakulinen, Auli (1995) Vuorottelujäsennys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 32-55.

Hasson, Dan & Theorell, Töres & Wallén, Martin Benka & Leineweber, Constanze & Canlon, Barbara (2011) Stress and prevalence of hearing problems in the Swedish working population. *BMC Public Health* 11, 130, 1–12.

- Heine, Chyrisse & Bowning, Colette J (2002) Communication and psychosocial consequences of sensory hearing loss in older adults: overview and rehabilitation directions. *Disability and Rehabilitation* 24: 15, 763–773.
- Hellvik, Anne-Sofie & Thürmer, Hanne & Jacobsen, Geir W. & Bratt, Mette & Hallberg, Lillemor R.M. (2007) Psychometric evaluation of a Norwegian version of the Communication Strategies Scale of the Communication Profile for the Hearing Impaired. *Disability and Rehabilitation* 29:6, 513–520.
- Heritage, John (1996) Harold Garfinkel ja etnometodologia. Suomentanut Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen & Soile Veijola. Jyväskylä 1996: Gummerus kirjapaino Oy.
- Heritage, John (2006) Conversational analysis and Institutional talk: Analysing data. Teoksessa Paul Drew & John Heritage (toim.) *Conversation analysis. Institutional interactions. Vol.IV.* London: Sage Publications, 1–26.
- Heritage, John & Atkinson, Maxwell J. (1984) Introduction. Teoksessa Maxwell, J. Atkinson & John Heritage. (toim.) *Structures of social action: studies in conversation analysis.* Cambridge: Cambridge university press, 1–15.
- Hietala, Juha. & Lavikainen, Anniina (2008) Huonokuuloinen – syrjäytetty työntekijä? Kuuloliitto ry. http://www.kuulokynnys.fi/fin/kuuloliitto/materiaalipankki/julkaisut_ja_raportit/ Viitattu 13.11.2013
- Hinhede, Anette Lykke (2011) Negotiating hearing disability and hearing disabled identities. *Health* 16:2, 169–185.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hogan, Anthony & O’Loughling, Kate & Davis, Adrian & Kendig, Hal (2009) Hearing loss and paid employment: Australian population survey findings. *International Journal of Audiology* 48:3, 117–122.
- Jarzabkowski, Paula & Seidl, David (2008) The role of meetings in the social practice of strategy. *Organization studies* 29:11, 1391–1426.

- Jauhiainen, Tapani (2007) Huonokuuloisuus. Helsinki: WSOY.
- Jick, Todd D. (1979) Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action. *Administrative Science Quarterly* 24, 4, *Qualitative Methodology* 24:4, 602-611.
- Kahn, Robert L. & Wolfe, Donald M. & Quinn, Robert P. & Snoek J. Diedrick (1964) *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. New York: Wiley, cop.
- Kalela, Esa (2006) Keitä huonokuuloiset oikein ovat? Pro gradu –työ. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/20099> Viitattu 13.11.2013
- Kaul, T. (2003): *Kommunikation schwerhöriger Erwachsener*. Communication of Adults with Hearing Loss. Hamburg: Kovaéc.
- Kendon, Adam (1967) Some functions in gaze-direction in social interaction. *Acta Psychologica* 26, 22–63.
- Kendon, Adam (1990) *Conducting interaction: Patterns of behavior on focused encounters*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kinnunen, Ulla & Feldt, Taru (2006) Stressi työelämässä. Teoksessa Ulla Kinnunen, Taru Feldt & Saija Mauno (toim.) *Työ leipälajina. Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet*. Jyväskylä: PS-kustannus, 13–37.
- Koskela, Inka & Ruusuvuori, Johanna & Juvonen-Posti, Pirjo & Nevala, Nina & Husman Päivi (2013) Kuulokojeen käyttäjät työelämässä. Monimenetelmäinen tutkimus kuulokojeen käytön esteistä ja edisteistä työelämässä. Helsinki: Työterveyslaitos
- Koski, Susanna (2013) Kuulokojeen käyttöönotto kuntoutumisprosessina – uhka vai mahdollisuus? Pro gradu –työ. Tampereen yliopisto. <https://tampub.uta.fi/handle/10024/84584> Viitattu 13.11.2013
- Kramer, Sophia E. & Kapteyn, Theo S. & Houtgast, Tammo (2006) Occupational performance: Comparing normally-hearing and hearing-impaired employees using the Amsterdam Checklist for Hearing and Work. *International Journal of Audiology* 45:9, 503–512.
- Kramer, Sophia E. (2008) Hearing impairment, work, and vocational enablement. *International Journal of Audiology* 47 (suppl.2), 124–130.
- Kurhila, Salla (2001) Asiantuntijuuden korostumista. Syntyperäiset ja ei-syntyperäiset suomenpuhujat virkailijoina ja asiakkaina. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna, Haakana, Markku &

Raevaara, Liisa. Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia. Tietolipas 173. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 178–195.

Kuulonhuoltoliitto (2006) Ikäkuulo. Kuulo ja ikääntyminen. Helsinki: Cubitum Oy.

Kuusela, Pekka (2005) George Herbert Mead. Pragmatismi ja sosiaalipsykologia. Teoksessa Hänninen Vilma, Partanen Jukka & Ylijoki Oili-Helena (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjät. Tampere: Osuuskunta Vastapaino. 61–78.

Kääntä, Helena & Haddington, Pauli (2011) Johdanto. Teoksessa Pauli Haddington & Leila Kääntä (toim.) Kieli, keho ja vuorovaikutus. Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 11–45.

Laakso, Minna (1997) Self-initiated repair by fluent aphasic speakers in conversation. *Studia Fennica Linguistica* 8. Helsinki: Finnish Literature Society.

Lazarus, Richard S. (1966) Psychological stress and the coping process. New York: Springer.

Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan (1984) Stress, appraisal and coping. New York: Springer Publishing Company.

Laroche, Chantal & Garcia Linda J. & Barrette Jaques (2000) Perceptions by persons with hearing impairment, audiologists and employers of the obstacles to work integration. *Journal-Academy of Rehabilitative Audiology* 33, 63–90.

Lehtinen, Marjukka (2012) Episteemisen auktoriteetin ja yhteisen ymmärryksen konstruointi kokousvuorovaikutuksessa. Fokuksessa -hAn-lausumat. Aalto University publication series. Doctoral Dissertations, 1799–4934.

Lehto, Anna-Maija (2010) Changes in the quality of working life over four decades. European Foundation for the Improvement of Living and Working conditions. http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveyreports/FI0911019D/FI0911019D_1.htm Viitattu 20.6.2014

Lind, Christopher (2010). Conversation repair strategies in audiologic rehabilitation. Teoksessa J. J. Montano & J. B. Spitzer (toim.) *Adult Audiologic Rehabilitation*. San Diego, CA: Plural, 217-241.

Lingsom, Susan (2008) Invisible Impairments. Dilemmas of Concealment and Disclosure. *Scandinavian Journal of Disability Research* 10:1, 2–16.

Lonka, Eila (2005) Huonokuuloisen aikuisen kommunikointitaitojen kuntoutus. Teoksessa Eila Lonka & Anna-Maija Korpijaakko-Huuhka. Kuulon ja kielen kuntoutus. Vuorovaikutuksesta kommunikointiin. Helsinki: Yliopistopaino, 287–304.

Marttila, Timo (2005) Kuulovammat. Suomalaisten terveys 18.7.2005. Terveyskirjasto. http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00037 Viitattu 22.6.2014

Matthews, Linda (2011) Unlimited potential. A research report into hearing loss in the workplace. <http://www.actiononhearingloss.org.uk/supporting-you/policy-research-and-influencing/research/hearing-loss-in-the-workplace.aspx> Viitattu 14.12.2013

Mourtou & Meis (2012) Introduction to audiology: Some basics about hearing loss, hearing technologies and barriers to hearing aid use. Teoksessa Maria Egbert & Arnulf Deppermann (toim.) Hearing aids communication. Integrating social interaction, audiology and user centered design to improve communication with hearing loss and hearing technologies. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung, 9–21.

Mead, George Herbert (1962) Mind, Self and Society. From the standpoint of a social behaviorist. Ed. and with an introduction by Charles W. Morris. Chicago : University of Chicago Press.

Mechanic, David (1974) Social structure and personal adaptation: Some neglected dimensions. Teoksessa George V. Coelho, David A. Hamburg & John E. Adams (toim.) Coping and adaptation. New York: Basic Books.

Nachtegaal, J., Festen, J.M. & Kramer, S.E (2011) Hearing ability and its relationship with psychosocial health, work-related variables, and health care use: the National Longitudinal Study on Hearing. Audiology Research 1:1, 28–33.

Norris, Sigrid (2004) Analyzing multimodal interaction. A methodological framework. London: Taylor & Francis Group, 2004.

Pakka, Tiina-Kaisa (2013) Työikäisten kuulokojeen ensikäyttäjien kuulokojekuntoutuksen vaikuttavuus kommunikaation ja elämänlaadun näkökulmista. Pro gradu –työ. Helsingin yliopisto.

Pajo, Kati (2013) Joint multimodal management of hearing impairment in conversations at home – implications for communicational therapy. Institute of behavioral sciences. University of Helsinki. Helsinki: Unigrafia Oy.

- Pajo, Kati & Klippi, Anu (2013) Hearing-impaired recipients' non-vocal actions sets as a resource for collaboration in conversation. *Journal of Pragmatics* 55, 162–179.
- Peräkylä, Anssi (1995) Institutionaalinen keskustelu. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 177–203.
- Punch, Renée & Hyde, Merv & Power, Des (2007) Career and Workplace Experiences of Australian University Graduates Who Are Deaf or Hard of Hearing. *Journal Of Deaf Studies and Deaf Education* 12:4, 504–517.
- Pärnänen, Anna (2011) Työurien pidentäminen ja organisaatiot. *Työelämän tutkimus – Arbetslivsforskning* 9: 2, 167–173.
- Raevaara, Liisa & Ruusuvuori, Johanna & Haakana, Markku (2001) Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 11–38.
- Raevaara Liisa (1995) Vierusparit - esimerkkinä kysymys ja vastaus. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) *Keskustelunalyysin perusteet*. Tampere: Vastapaino, 75-92
- Ranta, Juha (2013) Kuulokojerepresentaatiot – pieni, pienempi, paras? Tutkimus kuulokojeden kulttuurisesta esittämisestä valtamedioissa. Pro gradu –tutkielma, Tampereen yliopisto. <http://tampub.uta.fi/handle/10024/59337/browse?value=RANTA%2C+JUHA&type=author> Viitattu 24.6.2013
- Rohner, Ronald P. (1977) Advantages of the comparative method of anthropology. *Behavior Science Research* 12, 117–144.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html Viitattu 17.4.2014.
- Sacks, Harvey & Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail (1974) A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language* 50:4, 696–735.
- Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail & Sacks, Harvey. (1977) The preference for self-correction in the organization of repair on conversation. *Language* 53:2, 361–382.

- Schegloff, Emanuel A. (1984) On some gestures' relation to talk. Teoksessa Atkinson, J. Maxwell & Heritage, John (toim.) Structures of Social Action. Cambridge: Cambridge University Press, 266–296.
- Schegloff, Emanuel A. (1998) Body torque. Social Research. 65:3, 535–596.
- Schutz, Alfred (1962) Collected Papers 1. The problem of social reality. Ed.and introd. by Maurice Natanson. The Hague : Nijhoff.
- Seo, Mi-Suk & Koshik, Irene (2010) A conversation analytic of gestures that engender repair in ESL conversational tutoring. Journal of Pragmatics 42, 2219–2239.
- Seppänen, Eeva-Leena (1995) Vuorovaikutusta paperilla. Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 18–31.
- Skelt, Louise (2006) See what I mean: hearing loss, gaze and repair in conversation. A thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy. The Australian National University.
- Skelt, Louise (2007) Damage control. Closing problematic sequences in hearing-impaired interaction. Australian review of applied linguistics. 30: 3, 3411–3415.
- Skelt, Louise (2012) Dealing with misunderstandings: The sensitivity of repair in hearing impaired conversations. Teoksessa Maria Egbert & Arnulf Deppermaan (toim.) Hearing aids communication. Integrating social interaction, audiology and user centered design to improve communication with hearing loss and hearing technologies. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung, 55–66.
- Smith, Eliot R. & Mackie Diane, M. (2007) Social Psychology. Hove: Psychology Press.
- Sorjonen, Marja-Leena (1995) Korjausjäsenitys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskusteluanalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 111–137.
- Sorjonen, Marja-Leena (2001) Responding in Conversation. A study of response particles in Finnish. Amsterdam: Benjamins, cop.
- Stivers, Tanya & Sidnell, Jack (2005) Introduction: Multimodal Interaction. Semiotica 156, 1–20.
- Streeck, Jürgen & Goodwin, Charles & LeBaron, Curtis (2011) Introduction teoksessa Jürgen Streeck, Charles Goodwin & Curtis LeBaron. Embodied interaction. Language and Body In The Material World. Cambridge ; New York : Cambridge University Press, 1–26.

Suoninen, Eero (2001) Harold Garfinkel. etnometodologia ja sosiaaliset järkeilytavat. Teoksessa Vilma Hänninen, Jukka Partanen & Ylijoki, Oili-Helena (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Jyväskylä: Vastapaino.

Svennevig, Jan (2008) Trying the easiest solution first in other-initiation of repair. *Journal of Pragmatics* 40:2, 333–348.

Tainio, Liisa (1995) Preferenssijäsennys. Teoksessa Liisa Tainio (toim.) Keskustelunalyysin perusteet. Tampere: Vastapaino, 93-110.

Tainio, Liisa (2007) Miten tutkia luokkahuoneen vuorovaikutusta keskustelunalyysin keinoin? Teoksessa Tainio, Liisa (toim.) Vuorovaikutusta luokkahuoneessa. Näkökulmana keskustelunalyysi. Helsinki: Gaudeamus. 15–58.

Tajfel, Henry (1978) Diggerentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations. London: Academic Press.

Teddlie, Charles & Tashakkori, Abbas (2009) Foundations of Mixed methods Research. Integrating Quantitative and Qualitative Approaches in the Social and Behavioral Sciences. Thousand Oaks: Sage Publications, cop.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2003) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tye-Murray, Nancy & Witt, Shelley & Schum, Lorianne (1995) Effects of talker familiarity on communication breakdown in conversations with adult cochlear-implant users. *Ear & Hearing* 10, 459–469.

Tye-Murray, Nancy & Witt, Shelley A. (1996) Conversational moves and conversational styles of adult cochlear-implant users. *Journal-Academy of Rehabilitative Audiology* 29, 11–25.

Työelämän kehittämisstrategia vuoteen 2020 (2012) Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. http://www.tem.fi/ajankohtaista/julkaisut/sarjaan_kuulumattomat_julkaisut/tyoelaman_kehittamisstrategia_vuoteen_2020.109215.xhtml Viitattu 3.7.2014

Uimonen, Seija & Huttunen, Kerttu & Jounio-Ervasti, Katariina & Sorri, Martti (1999) Do we know the real need for hearing rehabilitation at the population level? Hearing impairments in the 5- to 75- year-old cross-sectional Finnish population. *British Journal of Audiology* 33:1, 53–59.

Vatanen, Sanni (2013) Huonokuuloisuuden stigma. Kehysanalyysi kuulokojeen käyttäjien kokemuksista. Pro gradu –työ. Tampereen Yliopisto. <https://tampub.uta.fi/handle/10024/84423>
Viitattu 16.11.2013

Weinberg, Joanne & Levine, Seymour (1980) Psychobiology of coping in animals: The effects of predictability. Teoksessa S. Levine & H. Ursin (toim.) Coping and health. (NATO Conference Series III: Human factors.) New York: Plenum.

Winn, Stephen (2006) Is there a link between hearing aid use, employment and income? American Annals Of the Deaf 151:4, 434–440.

World Health organization (2001) International Classification of Functioning, Disability and Health - ICF. Geneva, Switzerland: World Health Organization.

World Health Organization (2014) Deafness and hearing loss. Fact sheet N°300. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/en/> Viitattu 22.6.2014

Wrubel, J., Benner, P. & Lazarus, R.S. (1981) Social competence from the perspective of stress and coping. Teoksessa J. Wine & M. Syme (toim.) Social competence. New York: Guilford.

Liitteet

Liite 1. Suostumus tutkimukseen

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN

ASIAKAS

Olen saanut kirjallista tietoa kuulokojekuntoutuksen tuloksellisuutta ja vuorovaikutuksen laatua selvittävästä tutkimuksesta ja mahdollisuuden esittää siitä tutkijoille kysymyksiä.

Olen saanut tiedon, että aineistoa (videonauhoituksia, kyselylomakkeita) käsitellään seuraavasti:

1. Aineiston salassapito turvataan niin, että aineistoa käsittelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen.
2. Aineisto muokataan muotoon, jossa ei käy ilmi tutkittavien nimiä ja asuin- ja työpaikkoja koskevia tietoja.
3. Tutkimusta raportoidessa ja tieteellisissä esitelmissä kaikki tunnistamisen mahdollistavat tiedot poistetaan.
4. Tutkimuksessa kerättyä aineistoa käytetään vain tässä tiedotteessa mainittuun tieteelliseen tutkimukseen. Jos aineistolla on jatkokäyttöä uuteen tieteelliseen tutkimukseen, tähän pyydetään aina uusi lupa tutkittavilta.
5. Aineistoa säilytetään tieteellistä tutkimusta varten 25 vuotta tutkimuksen päättymisen jälkeen lukitussa arkistotilassa Helsingin yliopiston käyttäytymistieteiden laitoksessa ja Tampereen yliopiston sosiaalitutkimuksen laitoksessa.
6. Tutkittavien erillisellä luvalla aineistoa voidaan käyttää sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa ja yliopistollisessa opetuksessa.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä milloin tahansa syytä ilmoittamatta ja pyytää, että mahdollisesti jo nauhoitettu aineisto tuhotaan.

Suostun osallistumaan tutkimukseen:

(rastita sopiva vaihtoehto)

- ☐ täyttämällä kyselylomakkeet noin 8 kk kestäväen tutkimusperiodin eri vaiheissa
- ☐ antamalla suostumukseni videointeihin ja täyttämällä kyselylomakkeet 8 kk kestäväen tutkimusperiodin eri vaiheissa

Voidaanko videoaineistoa tämän tutkimuksen ohella käyttää myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten koulutuksessa ja yliopistollisessa opetuksessa?

☐ kyllä

☐ ei

Tutkittava

Suostumuksen vastaanottaja:

tutkittavan allekirjoitus

tutkijan allekirjoitus

nimenselvennys

nimen selvennys

syntymäaika

Helsingissä _____.____.20__

osoite ja puhelin

Helsingissä _____.____.20__

VASTAANOTTOAIKANI KUULOKESKUKSESSA ON: _____

(lääkäri, kuulokojesovitus)

Liite 2. Suostumus työelämäosuuteen

SUOSTUMUS

KUULOKOJEEN KÄYTTÄJÄT

Kommunikointi kuulokojeen avulla -tutkimushanke: työelämäosuus

Kuulovikaisten työssäolon tukeminen. Kuulokojeen käytön esteet ja edisteet työelämässä.

Olen saanut riittävästi kirjallista ja suullista tietoa tutkimuksesta "Kuulovikaisten työssäolon tukeminen. Kuulokojeen käytön esteet ja edisteet työelämässä" ja haluan osallistua siihen. Olen tietoinen, että osallistuminen on vapaaehtoista ja että voin keskeyttää osallistumiseni milloin tahansa ilman että se mitenkään vaikuttaa hoitooni / kohteluuni nyt tai vastaisuudessa.

Annan suostumukseni Kommunikointi kuulokojeen avulla -tutkimushankkeen työelämäosuuteen "Kuulovikaisten työssäolon tukeminen. Kuulokojeen käytön esteet ja edisteet työelämässä"

Kyllä Ei

Samalla annan suostumukseni siihen, että

1. Minusta tutkimushankkeessa kerättyjä tietoja saa käyttää myöhemmin tieteelliseen tutkimustyöhön

Kyllä Ei

2. Minusta tutkimushankkeessa nauhoitettuja videonauhoja saa käyttää tutkimuksen lopputuotteena syntyvän opetusmateriaalin ja video-ohjeen tuottamiseen

Kyllä Ei

3. Minusta tutkimushankkeessa kerättyjä videonauhoituksia tai pysäytyskuvia, joista osallistujat voivat olla tunnistettavissa, saa käyttää tieteellisissä julkaisuissa ja esitelmissä

Kyllä Ei

Paikka _____ Aika ____ / ____ 20__

Tutkittavan _____ Syntymäaika _____

allekirjoitus

Nimenselvennys _____

Lähiosoite: _____ Postinumero ja -toimipaikka: _____

Puhelinnumero _____

Vastaanottajan allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____

Liite 3. Teemahaastattelurunko

HAASTATTELUN TEEMAT:

1. Millaiset ennakko-odotukset kuulokojeesta, sen käyttöönotosta ja vaikutuksista.
2. Käyttökokemukset ja käytön/käyttöönoton opastus ja neuvonta. Oliko riittävää?
3. Odotukset ja kokemukset kuulokeskuskäynneistä.
4. Kuulokojeen käyttöönottoon liittyvä aikataulu, miten toteutui? Kuinka nopeasti/hitaasti kuulokojeen käyttöön tottui vai tottuiko?
 - miten sujunut kuulokojeeseen totuttelu (äänen laatu ja ääniin totuttelu, paristot, säätimet, paikalleen asettaminen, puhdistaminen)
5. Kokemukset työterveyshuollon toiminnasta kuulokojeen hankkimiseen ja käyttöönottoon liittyen - millä tavoin työterveyshuolto ollut mukana prosessissa?
6. Kokemukset työnantajan toiminnasta kuulovian havaitsemiseen, kuulokojeen käyttämiseen, mahdollisiin muihin apuvälineisiin liittyen - millä tavoin työnantaja ollut mukana prosessissa?
7. Missä tilanteissa kuulokoje on käytössä ja missä tilanteissa se ei ole käytössä, kenen kanssa?
8. Kuulovian ja kuulokojeen käytön vaikutukset kommunikaatiokäyttäytymiseen.
 - miten kuulovika ennen kuulokojetta vaikutti tilanteisiin kotona, työssä, asioinnissa
 - millaisia kokemuksia kuulokojeen käytöstä näissä tilanteissa
9. Positiiviset ja negatiiviset kokemukset kuulokojeen käytöstä arkielämässä kotona, työssä, erilaisissa harrastuksissa ja vapaa-ajan tilanteissa.
 - a. osallistuminen keskusteluihin (koti, ystävät , työ)
 - b. asiointikokemukset
 - c. mikä erityisen positiivista - mitkä tekijät työssä edesauttavat kuulokojeen käyttöä
 - d. mikä erityisen negatiivista - mitkä tekijät työssä ehkäisevät kuulokojeen käyttöä
 - e. miten kuulokojeen käyttöä voisi edistää työssä - kehittämisideoita

10. Muiden ihmisten suhtautuminen kuulokojeen käyttöön.

- a. perheenjäsenten suhtautuminen
- b. tuttavien
- c. ystävien
- d. työtovereiden
- e. työnantajan
- f. työterveyshuollon

11. Kuulokojeen käytön vaikutukset yleisesti elämänlaatuun.

- a. onko elämänlaatu muuttunut
- b. onko tyytyväisyys työhön muuttunut

Liite 4. Litteraatiomerkit

1. SÄVELKULKU

Prosodisen kokonaisuuden lopussa:

.	laskeva sävelkulku
,	tasainen sävelkulku
?	nouseva sävelkulku

Prosodisen kokonaisuuden sisällä tai alussa:

↑	seuraava sana lausuttu ympäristöä korkeammalta (myös /)
↓	seuraava sana lausuttu ympäristöä matalammalta (myös \)
heti	(aleviivaus) painotus tai intonaation nousu muualla kuin sanan lopussa

2. PÄÄLLEKKÄISYYDET JA TAUOT

[päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
(.)	mikrotauko: 0.2 sekuntia tai vähemmän
(0.4)	mikrotaukoa pitempi tauko; pituus on ilmoitettu sekunnin kymmenesosina
=	kaksi puhunnosta liittyy toisiinsa tauotta

3. PUHENOPEUS JA ÄÄNEN VOIMAKKUUS

> <	(sisäänpäin osoittavat nuolet) nopeutettu jakso
< >	(ulospäin osoittavat nuolet) hidastettu jakso
e : : i	(kaksoispisteet) äänteen venytys
° °	muuta puhetta hiljaisempi jakso
AHA	(kapiteelit) äänen voimistaminen

4. HENGITYS

. hhh	sisäänhengitys; yksi h-kirjain vastaa 0.1 sekuntia
hhh	uloshengitys
mt	maiskautus
. joo	(piste sanan edessä) sana lausuttu sisäänhengittäen

5. NAURU

he he	naurua
s(h)ana	(suluissa oleva h sanan sisällä) kuvaa uloshengitystä, useimmiten kyse on nauraen lausutusta sanasta
£ £	hymyillen sanottu sana tai jakso (myös \$ \$)

6. KATSE

.	katse kääntyy kohti keskustelukumppania/kohdetta
,	katse kääntyy pois keskustelukumppanista/kohteesta

X	Katse kohdistuu kohteeseen
_____	(yhtenäinen viiva) katse keskustelukumppanissa
(alas)	(suluissa oleva teksti) kertoo mihin suuntaa henkilö katsoo

7. MUUTA

# #	nariseva ääni
s'tä	(rivinylinen pilkku) vokaalin kato
@ @	äänien laadun muutos
kiva (lihavointi)	voimakkaasti äännetty konsonantti
si-	(tavuviiva) sana jää kesken
kiva	voimakkaasti äännetty klusiili
(--)	sana, josta ei ole saatu selvää
(---)	pitempi jakso, josta ei ole saatu selvää
(jaa)	epävarmasti kultu puheen jakso
(())	kaksoissulkeiden sisällä litteroijan kommentteja ja selityksiä tilanteesta
[osoittaa myös tutkimusongelman kannalta tärkeän multimodaalisen toiminnan sijoittumista suhteessa edeltävään puheenvuoroon